

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE pour obtenir le

Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD

niveau I

Présenté et soutenu par

Antoine Cathelineau

le lundi 13 décembre 2010

Le futur site Web du
Centre de Documentation Tiers Monde de Paris :

concevoir un outil convivial,

au sens du concept développé par Ivan Illich

dans *Tools for conviviality*

Jury **:** Nadia Raïs et Gilles Faguet

Cycle supérieur Promotion XXXX

A Béatrice, à Lise, à Patrice et à Paul : los Prijentos du Haut Plessix

Remerciements

Voici une liste « à la Pérec » mais avec cœur tout de même, par genre et par ordre chronologique approximatif d'apparition. Merci ...

... **à toi Mamoune** qui m'a toujours soutenu sans faillir depuis que nous nous sommes rencontrés. En plus tu m'as donné une clé pour avancer dans ma réflexion - **à vous Marie Pia** pour votre précieux et chaleureux soutien dès que je vous croise merci pour votre intercession et pour votre amitié - **à toi petite mamie** qui m'a bien soutenu et tant espéré que j'arrive au bout de ce travail - **à vous Odile** qui m'avez encouragé lors de la soutenance. Elle était je l'espère une étape sur le chemin de construction de l'outil convivial au CDTM - **à toi Mady** qui m'a souvent montré concrètement la convivialité en m'invitant chez toi avec d'autres ami-e-s et qui m'a soutenu dans le partage de quelques souffrances - **à toi petite mère** qui m'a encouragé et rendu fier de réaliser ce mémoire bien avant de l'avoir terminé - **à toi Chantal** qui m'a soutenu par tes bonnes pensées, tes prières, ta sororité et ton amitié - **à toi Marie Agnès** qui m'a aidé à limiter l'*outil-mémoire*, donc à mieux le *structurer pour la convivialité*. Tu m'as redonné du courage et le désir d'aller jusqu'au bout - **à vous Carole** pour votre amabilité et votre zèle professionnel qui confine à l'amitié. Par ce témoignage vous êtes sans doute pour beaucoup dans le contenu de ce mémoire - **à toi Béa** avec qui le compagnonnage à la Cité pourrait être renouvelé par plus de convivialité - **à vous Brigitte** qui m'avez lancé sur la bonne piste de la convivialité en suggérant d'en faire le centre de ce mémoire - **à vous Nadia** qui m'avez conduit là où la pensée d'Ivan Illich n'aurait pu me conduire et qui m'avez donné confiance. C'est un très beau cadeau. Merci - **à toi Sylvie** qui en me partageant tes expériences m'a aidé à me avancer dans les miennes - **à toi Élisabeth** qui par ton soutien amical et tes bons conseils m'a aidé à rendre ce mémoire un peu plus convivial **- à toi Clotilde** qui par ton enthousiasme manifesté au nom d'Ivan Illich m'a encouragé à aller jusqu'au bout de mon effort, accompagné par sa pensée - **à vous Anne et Stan** qui par votre témoignage d'amitié m'avez porté jusqu'au bout. Ça ne fait que commencer - **à toi Fede** qui m'a encouragé à certains moments. Ça m'a aidé à avancer - **à toi Anne** pour ton soutien dans la dernière ligne droite et pour les fruits que portera le travail commun à la Cité - **à toi Marie** grâce à qui j'ai presque tout recommencé alors que je me croyais presque au but. Mon mémoire me plaît beaucoup plus maintenant - **à toi Ariane** avec qui j'ai partagé joies et souffrances sur le chemin qui m'a mené au point final qui est un commencement, je l'espère - **à toi Tata Ariane** qui m'a confié de tes propres avancées sur ton mémoire et

par là m'a permis d'avancer le mien - **à toi Lisa** qui m'a lancé sur ce long chemin qui m'a mené jusqu'à ce soir où j'ai mis le point final à sa conclusion qui je l'espère, est plutôt une ouverture - **à toi Cécile** qui est venue à la soutenance, sans Ennio. Mais tout de même, c'était bien que tu sois présente - **à vous Léon** auprès de qui j'ai beaucoup appris sur la vie et sur les valeurs de la convivialité qui lui donnent beaucoup de sa saveur - **à vous Pa Do** qui m'avez porté comme un bon père depuis notre première rencontre et qui m'avez soutenu pour ce mémoire en me montrant l'enjeu de la technique - **à toi petit père** qui m'a montré la violence potentielle de la technique et encouragé à aller jusqu'au bout de ma réflexion en me convainquant de sa légitimité - **à toi Dominique (fontenaysien)** qui m'a manifesté ton amitié en venant me supporter à la soutenance et en témoignant de ta curiosité intellectuelle - **à toi Dominique (cher collègue)** et compagnon de route. Que de la pensée d'Ivan Illich s'actualise à la Cité, un peu au moins, ce serait bien - **à toi Daniel**, qui par ton écoute et ton savoir m'a ouvert une nouvelle piste de réflexion - **à toi Hervé** qui par ton amitié et ton soutien spirituel m'a accompagné visiblement et invisiblement dans ce travail intellectuel et incarné, je l'espère - **à toi Gilles** qui m'a redonné foi dans l'efficacité de la pensée d'Ivan Illich tandis que je doutais de ma capacité à l'actualiser au CDTM. Que le futur site soit convivial et un peu plus : ce serait beau - **à toi Laurent** cher ami et voisin avec qui je voudrais continuer à apprendre ce qu'est la convivialité - **à toi Philippe** sans qui je ne serais pas allé pour être formé au CNAM où mon regard a été renouvelé. Merci d'avoir permis cela et bien d'autres bonnes occurrences encore - **à toi Jonathan** sans qui tout cela n'aurait pu arriver car c'est toi qui m'a indiqué la pensée d'Ivan Illich : je le prends comme un signe d'amitié entre nous.

Et pardon pour celle-s, celui ou ceux que j'aurais oublié ici.

Notice

CATHELINEAU, Antoine. *Le futur site web du Centre de documentation Tiers Monde de Paris : comment concevoir un outil convivial. Au sens du concept développé par Ivan Illich dans « Tools for conviviality ».* 2010. 1 volume. 180 pages. Mémoire pour obtenir le Titre professionnel de Chef de projet en ingénierie documentaire. INTD. 2010

Résumé : Les outils de la documentation sont sensés être utilisés et élaborés au service des usagers, en répondant à leurs besoins réels en information. Pourtant, le constat est souvent dressé d'outils et de systèmes d'information qui répondent mal à ces besoins : l'*orientation système* pourtant récusée par les sciences de l'information n'est pas encore partout vaincue par les approches *orientées usagers*. Les professionnels de la gestion de l'information les premiers sans doute, ont à se poser la question : comment mettre en place des outils et des systèmes capables de répondre aux besoins réels en information des personnes ?

Dans *Tools for conviviality,* Ivan Illich dresse un état des lieux des sociétés postindustrielles et constate que la technique et les outils sont détournés de leur fin rationnelle qui devrait être « *le service de la personne intégrée à la collectivité* ». A l'inverse beaucoup sont mis au service exclusif de la production de biens et de services. Considérés au sens large de moyens pour des fins - ce qui englobe aussi les systèmes et les institutions - les outils, s'ils se développent au-delà d'un certain seuil, finissent par devenir destructeurs des relations interpersonnelles et des relations entre les personnes et leurs environnements. Pour renverser cette inversion par la technique de la fin et des moyens, Ivan Illich propose le concept d'*outil convivial*, qu'il élabore en partant de la pratique sociale d'origine britannique. Structuré pour la *convivialité*, l'outil permet une actualisation des valeurs qui sous-tendent cette pratique : la *survie*, l'*équité* et l'*autonomie créatrice.* L'outil convivial peut alors être utilisé au service des personnes et contribuer à édifier le collectif.

Après avoir relativisé la notion de *convivialité* appliquée aux interfaces Web, le concept d'*outil convivial* sert dans ce mémoire à mener une réflexion sur la conception d'un site Web au sein d'un centre de documentation spécialisé sur le commerce équitable : le Centre de Documentation Tiers Monde de Paris.

Mots-clé : METIER - OUTILS - USAGES - BESOINS - ENQUETES - INTERNET - SITE WEB - ERGONOMIE

Table des matières

Liste du tableau et de la figure

Avant-propos

Je propose pour le texte qui va suivre, l'image du vêtement tissé sur un métier, puis ici et là rapiécé avec des morceaux ajoutés, à la façon d'un patchwork. C'est cette image que je voudrais choisir pour ce mémoire élaboré grâce à l'outil de la langue, et avec le désir parfois conscient qu'il serve comme tel aux documentalistes, celles ou ceux aussi aujourd'hui souvent nommés les professionnel-le-s de l'information. Ce pourrait être alors un des vêtements, une des pièces de la tenue vestimentaire qui en compterait d'autres, et avec laquelle elle ou lui, se sentirait à l'aise pour exercer ses activités.

Le monde du travail est aujourd'hui en crise. A la suite de nombreuses autres personnes, je l'affirme au début de cette réflexion sur l'exercice d'un métier, pour tenter de faire venir à la conscience une dimension de la réalité à laquelle nous avons à faire face dans nos sociétés parfois qualifiées de postindustrielles. En France, les nouvelles formes de souffrance - d'ordre psychique très souvent aujourd'hui - que connaissent beaucoup de personnes dans leurs activités professionnelles, ainsi que le phénomène structurel du chômage, sont les deux aspects principaux que revêt cette crise, deux fléaux sociétaux. Cette assertion au début de ce texte va, je l'espère, contribuer à porter un éclairage sur ce qui suivra. Elle explique aussi mon appel à des penseurs tels que Jacques Ellul, Ivan Illich, Dominique Wolton et d'autres encore, pour avec eux, tenter de porter un regard qui puisse discerner la réalité présente, et en l'occurrence celle à laquelle se confrontent les documentalistes aujourd'hui.

Comme futur documentaliste, j'aspire en effet à un exercice de ce métier qui intègre l'ensemble de mon être défini d'abord par son caractère humain, ensuite politique ou citoyen, et qui va se prolonger désormais dans celui de documentaliste, de professionnel de l'information. Aussi je veux aborder cette nouvelle étape de mon parcours personnel et professionnel, suffisamment conscient de la réalité présente. D'une part, je ne serai pas sauver parce que j'aurai trouvé un bon job, tandis que le chômage manifeste sa réalité. Surtout par la rencontre de personnes qui sont dans cette situation et, d'une autre manière, par l'égrainage récurrent dans nombre de médias des « chiffres du chômage », énumérations délétères, presque fallacieuses qui, derrière des nombres, des pourcentages, font souvent oublier la réalité des situations concrètes, les souffrances des personnes. Je veux aussi garder à la conscience les nouvelles souffrances professionnelles afin des les considérer dans mes décisions quand j'aurai à en prendre. Structurellement générées par les pratiques professionnelles actuelles - qui prennent source en amont, notamment dans les mouvements de taylorisation au début du siècle dernier - ces souffrances, plus ou moins nouvelles, sont mises en relief, par exemple dans un film documentaire intitulé *J'ai Très mal au travail* ou un autre de fiction, *Rien de personnel*, des ouvrages aussi, tels *La Condition*

ouvrière, de la philosophe Simone Weil, *L'Etabli*, de Robert Linhart, ou encore le roman de Nathalie Kuperman intitulé *Nous Etions des êtres vivants*. Comment raisonnablement imaginer que les documentalistes ne seraient pas directement concernés par ces phénomènes décrits dans ces œuvres de pensée, alors que leurs fonctions les amènent à œuvrer au cœur des organisations du monde professionnel ? C'est pourquoi il est hors de question pour moi de laisser ces questions à la porte, en entrant peut-être dans le bureau, peut-être dans le centre de documentation, dans chaque lieu où j'aurai à exercer une activité professionnelle en tant que documentaliste. Hors de question de laisser à la porte ni ces questions liées à l'exercice de la profession, ni l'essentiel de ce qui me constitue comme être humain.

Une part de la crise actuelle du monde du travail consiste aussi peut-être en cela que ce « monde du travail » justement, est comme un monde à part, un monde séparé et dans lequel, pour y accéder, la personne serait obligée de revêtir une autre peau, un vêtement qu'elle porterait de manière contrainte et qui ne lui correspondrait pas, un vêtement auquel elle devrait s'adapter parce qu'il n'aurait pas été façonné pour elle. Christophe Dejours, par ses travaux effectués notamment dans le cadre de la chaire de psychosociologie du travail au CNAM, pourrait certainement mettre des mots sur cet *autre chose*, porter des éclairages sur ces questions. Je vais éviter de les traiter directement ici, mais je veux les intégrer tout de même à ce travail de réflexion. Elles irriguent, je l'espère, parce qu'elles me tiennent à cœur, le texte qui va suivre. Un homme-citoyen-documentaliste, voilà ce que j'aspire à devenir : non pas seulement un homme de l'art mais un homme qui veut mettre son art au service d'une conception de la vie en collectivité. C'est là mon ambition !

Introduction

Au Centre de Documentation Tiers Monde de Paris (CDTM), à mes yeux un lieu documentaire plutôt *convivial*, un projet est en cours. Baptisé « projet-Web », il consiste en la conception d'un nouveau site-Web. L'actuel a pour fonction quasi unique de présenter le centre et ses activités. Le nouveau devrait aussi remplir celle de diffuser de l'information sur le commerce équitable. Au cours de ces dernières années en effet, le CDTM s'est spécialisé sur cette thématique du commerce équitable, et dans une moindre mesure sur celle du tourisme solidaire. Grâce à un travail quotidien de veille effectué par ses documentalistes, il est sans doute devenu, au moins en France, le lieu documentaire de référence sur le commerce équitable. Il pourrait le devenir aussi sur le tourisme solidaire. Pourtant le site-Web actuel ne diffuse que très peu d'informations sur ces thématiques phares du CDTM : tout juste une page d'introduction dédiée au commerce équitable, une autre au tourisme solidaire, enfin quelques documents numériques sélectionnés d'après le travail de veille et mis en ligne sur une page-web environ une fois par mois. Dans cette situation peinte à gros traits, le projet de la conception d'un nouveau site-Web a pris corps en quelques mois. Conjointement à la fonction de présenter le CDTM comme le fait le site actuel, le nouveau aurait donc aussi celle de diffuser des informations de natures diverses, issues de la veille quotidienne. Le cadre de la formation en ingénierie documentaire à l'Institut National des Techniques Documentaires (INTD) se prêtant à ce type de projet et suite à une succession de rencontres entre les diverses personnes concernées, certaines donnant lieu à des négociations, la conception de ce nouveau site est devenue l'objet de ma mission de stage.

Le but du présent mémoire est d'exposer des interrogations et de proposer des réponses à des questions que je me suis posées au cours de cette mission. Je l'espère, le projet-Web du CDTM se poursuivra après qu'aura été mis le point final à ce texte. Ainsi, ce travail de réflexion exposé ici pourrait aussi servir dans la suite du déroulement du projet. Le questionnement et les réflexions qui vont suivre sont le résultat d'un retour sur cette expérience qui se poursuit. Mais ils puisent aussi à d'autres sources, celles de la littérature professionnelle, celles des enseignements reçus à l'INTD en cours d'année, celles de découvertes, de lectures à la marge, qui sont venues résonner avec le vécu de cette mission de stage : l'ouvrage d'Ivan Illich *Tools for conviviality* est ainsi devenu un élément particulier, un pivot de ma réflexion. En cours d'année un ami et camarade de formation m'a encouragé à découvrir la pensée d'Ivan Illich que j'ignorais jusqu'alors. Etonnamment, sans préméditation, la lecture de cet ouvrage, choisi entre autres raisons pour sa taille modeste, est venue faire écho à l'expérience que je vivais au CDTM. Les développements d'Ivan Illich sur les *outils conviviaux*, sont venus éclairer la situation à laquelle j'étais confronté : la conception d'un site-Web pour un lieu documentaire auquel justement, je trouvais une qualité conviviale. Mon questionnement tourne autour de la manière de prendre soin de celle-ci, peut-être aussi parce qu'elle est en danger, que la convivialité y est attaquée.

Ivan Illich propose d'utiliser son ouvrage comme un guide pour l'action. Parce qu'entre l'action et la parole le lien est souvent fort, la construction et l'énonciation d'une parole compréhensible par tous les acteurs impliqués est souhaitable, comme un préalable et un moteur pour agir, et en l'occurrence au CDTM pour concevoir un site-Web. Me référant à nouveau à l'ouvrage d'Ivan Illich, je veux manifester ma conviction de l'importance du langage dans la recherche et la construction d'une relation de convivialité : «*Nous avons quasiment perdu le pouvoir de rêver le monde où la parole soit prise et partagée, où personne ne puisse limiter la créativité d'autrui, ou chacun puisse changer la vie* ». Pour retrouver, renouveler je l'espère, cette efficience de la parole sur la matière du monde, dont le Web est devenu une composante très visible, très présente, je vais commencer par expliciter la notion de convivialité chez Ivan Illich, car elle diffère par sa portée du sens admis couramment. Chez lui la notion de convivialité s'applique surtout aux outils : les *outils conviviaux* sont au cœur de sa réflexion. A partir de ce concept d'*outil convivial*, d'*outil pour la convivialité* (deux expressions qui désignent la même réalité mais la seconde est plus facile à comprendre, l'outil convivial contribuant à la convivialité), je pourrai exposer mes réflexions sur le projet Web toujours en cours au CDTM.

Le but de ce travail est aussi de proposer des méthodes pour tenter de conjuguer deux objectifs peut être difficiles à concilier : celui, incontournable pour le documentaliste, d'une *efficacité* dans la diffusion des informations, des documents de référence, et ici à travers un outil tel que le Web. L'autre objectif, qui m'est apparu au CDTM comme un impératif, est celui d'une réflexion sur la convivialité, reflet d'un état d'esprit, d'une pratique et selon Ivan Illich de valeurs. En effet, au CDTM la convivialité irrigue les pratiques documentaires, bien qu'elle soit fragile et peut-être en danger ; aussi, parce que prise au sens développé par Ivan Illich, elle se conjugue avec certaines des aspirations éthiques à la base de l'action du mouvement du commerce équitable. Mais, efficacité et relations conviviales entre des personnes, sont-elles compatibles ? Ne sont-elles pas souvent opposées l'une à l'autre, la recherche d'efficacité se faisant au détriment de la convivialité des relations interpersonnelles ? Ne dissocions-nous pas régulièrement les deux, en plaçant l'efficacité dans l'ordre taylorisé du monde du travail, tandis que la convivialité ne pourrait appartenir qu'au temps privé du repos, consacré aux rencontres plus approfondies avec les autres, que le monde professionnel tel qu'il est ne permettrait pas ? Voici donc la problématique pour le présent travail de réflexion : il s'agit de chercher à conjuguer deux objectifs qui pourraient aussi entrer en contradiction. Au cours de cette mission sont aussi apparues d'autres questions mais qui peuvent découler de cette tension dans ce questionnement central. Comment le concept d'*outil convivial* construit par Ivan Illich, peut-il devenir opératoire et s'actualiser dans le cadre du projet-Web du CDTM ? Comment au CDTM arbitrer entre *diffusion d'informations* en vue de la construction d'un savoir et *plaidoyer* en faveur d'un mouvement, en l'occurrence sur le commerce équitable? Comment

choisir, adapter ou élaborer les outils en tenant compte de l'esprit du lieu ? Comment mettre les outils techniques et la technologie au service des personnes, de leurs besoins réels en information ? Et dans les professions de la gestion de l'information, au service des usagers, au service des documentalistes ? Et, plus difficile sans doute, des deux à la fois ? Comment élaborer des outils conviviaux, au sens donné par Ivan Illich ? L'ingénierie documentaire est-elle avant tout une question de technicité ? La technique est-elle la seule voie, la voie légitime d'élaboration des outils utiles pour les professionnels de la gestion de l'information et pour les usagers ? La recherche de l'efficacité, impérative, prime-t-elle sur les autres critères d'élaboration des outils lorsqu'il s'agir d'opérer des arbitrages ? Face à des problématiques professionnelles d'ordre moral ?

Si Ivan Illich peut nous conduire sur un chemin, il ne nous mènera pas jusqu'à son terme. En effet il « *ne propose ici ni un traité d'organisation des institutions, ni un manuel technique de fabrication de l'outil juste, ni un mode d'emploi de l'institution conviviale*. ». Il faudra donc, lui lâcher la main à un moment, pour puiser à d'autres sources. Car au CDTM, l'objectif que je voudrais maintenant proposer est celui de l'élaboration d'un outil convivial.

Première partie
Conceptualiser : de la convivialité aux outils conviviaux

1 Clarifier les notions, élaborer les concepts

« *Mal nommer un objet c'est ajouter au malheur de ce monde, [...]* » Brice Parain, dans *Sur Une Philosophie de l'expression.* Propos souvent attribués à Albert Camus

Deux domaines sont ici évoqués, sur un mode de va-et-vient de l'un à l'autre : d'une part celui des sciences de l'information et de la communication, d'autre part celui de l'exercice des métiers de la documentation. Il s'agit dans ce premier chapitre de se pencher sur la question du langage, conçue comme l'*outil de base* pour les scientifiques de cette discipline aux frontières poreuses, et aussi pour les professionnels de l'information et de la documentation, outil de base en tant qu'êtres humains, comme individus socialement liés, et comme personnes de l'art, dans l'exercice de leurs activités.

1.1 Le langage comme outil de base

1.1.1 « Rectifier les dénominations »

Suivant le conseil d'une personne de l'équipe pédagogique de l'INTD en vue du présent travail de mémoire, je décide de faire feu de tout bois et d'évoquer des paroles de Confucius répercutées dans ses *Entretiens*. Avec cet illustre personne, mais aussi à la suite de bien d'autres qui le sont moins et jusqu'à des inconnus, je voudrais commencer par exposer ma conviction de l'importance de bien nommer les choses pour agir sur elles, avec les autres. A un disciple qui lui demande ce qu'il ferait en premier s'il accédait au pouvoir, Confucius répond qu'il commencerait par rectifier les dénominations. Il poursuit : « *Si les dénominations sont incorrectes, si elles ne correspondent pas aux réalités, le langage est sans objet ! Quand le langage est sans objet, l'action devient impossible et en conséquence toutes les entreprises humaines se désintègrent, il devient impossible et vain de les gérer. C'est pourquoi la toute première tâche d'un homme d'Etat est de rectifier les dénominations* ». Les documentalistes ne se retrouvent généralement pas dans la position d'exercer une telle forme de souveraineté, jamais peut-être jusqu'à ce jour. François Ier, par l'invention du Dépôt légal a marqué l'évolution de la documentation en France mais il était sans doute plus roi que documentaliste ! Pourtant, ces propos de Confucius me semblent aussi pouvoir résonner avec justesse aux oreilles des documentalistes, dans l'exercice de leurs fonctions. Cette pratique de la rectification des dénominations, s'apparente au travail d'élaboration d'un thésaurus, d'indexation de documents, dans tout travail d'élaboration d'outils intellectuels, qui suscite une recherche de justesse, de précision du langage, qu'il soit langage naturel, contrôlé, langage d'autorité. Par-delà ces travaux spécifiques qui

impliquent un travail sur la langue, voire sur plusieurs langues, ce propos de Confucius peut être reçu par les documentalistes avec une portée plus générale, et comme un préalable à l'action, à l'exercice de leurs activités. Cette prise en mains du langage pour en faire un outil opératoire est ainsi une condition de la réussite de toutes les actions entreprises par les professionnels de la documentation, jusqu'à celles, de portée générale, d'intervention sur les systèmes d'information eux-mêmes.

Cependant, les documentalistes interviennent toujours en liaison avec d'autres, également professionnels de l'information ou bien exerçant des métiers différents. Même si, dans certains contextes assez rares, la conception d'outils informationnels peut être conduite en solitaire, toutes les activités sont finalement toujours dirigées vers les autres, *les usagers*. Sinon, si ce n'est pas le cas, ou bien si la considération des usagers n'intervient qu'à la marge dans le travail des documentalistes, alors sans doute faut-il se poser en urgence la question du « pourquoi ? » de cette action. Comme l'affirme Yves Le Cohadic, le paradigme des sciences de l'information - le consensus qui y domine sur un ensemble de théories qui influencent aussi l'exercice des métiers de la documentation - est aujourd'hui celui de *l'orientation usager*. Toute pratique qui ne place pas au centre l'usager, avec ses besoins en information, est à mettre en question. Les dénominations choisies, rectifiées ou inventées, touchent donc aussi bien le champ strictement professionnel des relations entretenues entre les documentalistes dans l'exercice de leurs activités, que celui beaucoup plus vaste de toutes les relations entre professionnels, scientifiques et usagers de l'information. La langue est ainsi un lien, peut-être le plus fort, entre les documentalistes, les spécialistes de sciences de l'information et les usagers mêmes. La langue peut ainsi être envisagée en tant qu'outil pour l'exercice des activités de théorisation de l'information et aussi celles de gestion de l'information.

Théoriquement tournées d'abord vers le service des usagers, les activités des documentalistes peuvent donc recevoir un éclairage des propos de Confucius, à condition de les adapter au contexte de l'exercice d'un métier pratiqué de manière collective à l'inverse de celle de l'exercice autoritaire d'un pouvoir. Pour appliquer de manière fructueuse cette proposition de Confucius, ce n'est pas dans la position de solitude de l'homme d'Etat qu'il faut les envisager mais dans celle de personnes souvent liées à beaucoup d'autres dans le contexte de leurs activités. Ainsi c'est généralement plutôt *collectivement* que les documentalistes ont à *rectifier les dénominations*. Dans les métiers de l'information et de la documentation, sans doute y aurait-il plutôt à viser une pratique collective de la rectification de dénominations, afin de s'accorder sur une correspondance entre les mots et les choses que ceux-ci désignent. Parfois aussi, dans les cas de la rencontre ou de l'élaboration de nouveaux objets, de nouveaux outils, il y a tout simplement à effectuer des *travaux de*

nomination. La justesse de la terminologie est bien pour les professionnels de l'information un préalable à l'action ajustée, d'autant plus lorsque celle-ci est entreprise collectivement.

1.1.2 Première application : les métiers de la documentation

Les origines des métiers de la documentation sont sans doute à chercher dans l'antiquité, dans les fonctions de bibliothécaire ou d'archiviste. Mais c'est au tournant du 19ème et du 20ème siècle que Paul Otlet et Henri Lafontaine, ont posé les bases solides d'une lignée de professionnels qui ont longtemps été nommés exclusivement « documentalistes ». L'ouvrage *Traité de documentation* publié en 1934, peut être pris comme une pierre de fondation sur laquelle réfléchir au sujet de cette profession. En France la fonction publique rapproche, mais aussi distingue les statuts d'archiviste, de bibliothécaire et de documentaliste. Sur son site-Web l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) regroupe les métiers de la documentation sous le vocable de « métiers de la gestion de l'information ». Notons selon l'association, dont la force d'autorité est considérable en France, qu'il n'y existe pas encore un métier de documentaliste en temps que tel, mais qu'aujourd'hui celui-ci fait partie du champ plus général des professions de la gestion de l'information. L'ancien métier de documentaliste du début du 20e, a aujourd'hui été décliné en une pluralité de fonctions, que dès lors il convient mieux de grouper sous le vocable de « gestionnaire de l'information »: la veille, le records management, la conception de site-Web, l'animation de site-Web, et bien d'autres, jusqu'à plusieurs centaines de termes qui correspondent à des fonctions, parfois considérées comme des métiers de ce champ professionnel. Le terme de « documentaliste » perdure parmi les autres plus récents et il existe encore des professionnels qui en sont qualifiés. Apparait alors la difficulté suivante : que désigne aujourd'hui le vocable « documentaliste » ? Un métier en tant que tel, un ensemble de métier, ou bien seulement une fonction au sein du champ des professions de la gestion de l'information ? Cette difficulté s'accroît encore en considérant les deux modes d'intervention de ces professionnels : le mode fonctionnel et le mode projet. Peut-être est-il plus courant d'imaginer des documentalistes « à l'ancienne », dans le premier mode de fonctionnement - dans la stabilité d'une fonction exercée en un lieu - et les ingénieurs de l'information dans le second - dans le cadre de missions ponctuelles plus ou moins étalées dans le temps. Pour les professionnels eux-mêmes, la terminologie n'est pas toujours maniée avec précision et les sensibilités peuvent dominer, eu égard au manque de consensus sur les dénominations de professions sans cesse en mouvement, à l'heure de la société de l'information lancée dans une mutation technologique accélérée. Le terme de documentaliste est par exemple rejeté avec force par certains comme obsolète et ne renvoyant plus à une réalité d'un métier. Pour trouver des dénominations communes, sans doute faudrait-il s'interroger sur l'unité de ces professions et donc aussi sur le noyau commun. Dans la suite du mémoire, j'utiliserai alternativement les terminologies de

« documentaliste », de « professions de l'information », de « métiers de la gestion de l'information » ou encore « d'ingénierie documentaire », par souci de ne pas lasser, aussi pour faire référence aux origines belges de ces métiers (nationalité de Paul Otlet et de Henri La Fontaine) et enfin pour respecter les nuances des contextes de leurs usages : par exemple, en mode projet il sera plus question d'ingénieur documentaire tandis qu'en mode fonctionnel au CDTM je parlerai de documentalistes. J'arrête donc ici la réflexion sur les dénominations des métiers de la gestion de l'information tandis que le *Référentiel métiers* [1] présenté par l'ADBS constituerait une belle base de discussion sur ce thème, une belle base pour la pratique de la rectification des dénominations sur un corps de métiers.

1.2 Conceptualiser pour travailler avec les autres

1.2.1 Documentalistes et scientifiques

Nommer les choses pour ensuite les mettre en relation entre elles, pour y réfléchir, est une pratique nécessaire à l'exercice d'une profession, aussi bien que dans l'optique du développement d'une science. Le travail intellectuel sur les concepts y conduit. Issu du latin *capere* qui signifie *prendre*, conceptualiser est une manière de saisir la réalité, ou plus exactement une part de la réalité, et par la suite de faire naître une possibilité d'action sur elle. Pour le phénoménologue Jocelyn Benoist[2], cette prise, cette saisie du réel, est même une condition nécessaire pour l'action. Elle ne s'opère efficacement qu'à partir du réel, les concepts prenant appui sur lui et non pas en dehors, dans un ciel des idées ou de la raison, selon l'idéalisme philosophique. Les documentalistes, les ingénieurs documentaires qui sont amenés à agir sur le réel, ont intérêt à passer par cette phase, par l'usage de la raison dans sa capacité à conceptualiser, à partir du réel auquel ils se confrontent dans l'exercice de leurs activités, et sans doute aussi en dehors. Les frontières professionnelles de ces métiers, plus peut-être que celles des autres, sont perméables à d'autres champs : la cause en est là aussi la pervasivité[3] des technologies dont les outils s'étendent à l'ensemble de la société, mais aussi le positionnement transversal de ces métiers, à la croisée de beaucoup d'autres. La conceptualisation génère un premier outillage langagier qui permet de comprendre la complexité de ces contextes d'activités et dans un second temps d'agir sur lui. Mais souvent les deux actes de conceptualiser et d'agir sur le réel sont menés alternativement, vont et viennent et se nourrissent l'un de l'autre.

---

[1] référentiel métier site de l'ADBS

[2] Cf. référence n° 1 dans la bibliographie.

[3] Pervasif vient de l'anglais et désigne le caractère de s'étendre à une grande quantité et jusqu'à tous les champs de l'activité humaine. Les sciences et les techniques, et ne serait-ce que l'Internet selon Paul Mathias, possède ce caractère de la pervasivité.

1.2.1.1 En sciences de l’information et de la communication

La question des concepts, de leur construction et de leurs usages par les documentalistes dans leurs activités d’appropriation et d’élaboration de leurs outils de travail, est logiquement à poser en premier lieu dans le cadre des sciences de l’information et de la communication. Dans le travail de conceptualisation, il n’y a pas spécificité des sciences de l’information par rapport à d’autres disciplines, au moins celles appartenant à l’ensemble des sciences humaines et sociales. Sans doute y a-t-il des différences, mais aussi des analogies avec d’autres disciplines scientifiques, telles que les mathématiques ou encore les sciences du vivant. La parution en 2010 du *Dictionnaire des concepts nomades en sciences humaines*[4], indique que les sciences de l’information et de la communication, qui font partie de ce corpus scientifique plus large, ont sans doute aussi à prendre en considération la nécessité d’une explicitation des termes utilisés prématurément en tant que concepts. Un seul exemple pour montrer l’ampleur de la tâche : en Français le mot *travail* s’est généralisé et désigne une réalité d’une ampleur considérable tandis qu’en Anglais ou en Allemand, plusieurs mots aident à opérer des distinctions, et sont chargés de nuances. Sur la 4e de couverture, la raison de la publication de ce dictionnaire est donnée dans le soulèvement des ambivalences du sens de beaucoup de termes ou expressions en sciences humaines et sociales (s.h.s), que l’on va jusqu’à nommer mot-valise : « *C’est à rendre étranges ces expressions faussement évidentes, à en faire des objets de questionnement tout autant que des outils qu’on ne regarde plus tant ils paraissent banals que veut contribuer ce dictionnaire.* » Par analogie, les sciences de l’information et de la communication sont aussi confrontées à cette question de la difficulté à élaborer les concepts. Yves Le Cohadic, dès les premières pages d’un ouvrage qui traite des usagers et de leurs besoins en information, alerte sur les imprécisions, voire les ambiguïtés, attachées à l’une des notions centrales qu’il va manier au long des 108 pages suivantes. Il explique ainsi que si « *tout le monde ‘sait’ ce que signifie faire usage d’une information.* [En réalité, nous] *pouvons tous en parler, mais sans précision et souvent sans clarté* »[5]. Yves Le Cohadic, s’appuie aussi sur les travaux épistémologiques des sciences pour mettre à jour ces imprécisions terminologiques qui sont facteurs de confusion et donc d’inefficience dans l’avancée de la connaissance en sciences de l’information. Si dans le présent travail mon ambition est limitée à ce niveau, je veux tout de même insister sur l’importance de garder présent à l’esprit une vigilance dans le maniement des langages, d’autant plus que la

---

[4] Cf. référence n° 2 dans la bibliographie

[5] Yves Le Cohadic poursuit : « *Il arrive aussi parfois que, dans un même texte, plusieurs de ces appellations soient utilisées sans que cela ne se justifie vraiment. Ce qui ne laisse pas d’inquiéter sur le discours courant dans ce secteur, le langage qui est tenu étant plus un langage de tous les jours, ordinaire, qu’un langage scientifique, ce qui ne lasse pas d’inquiéter car on peut multiplier les exemples de ces difficultés terminologiques. La littérature sur les usages et les usagers de l’information a été ainsi rendue confuse par l’utilisation imprécise de nombreux termes. Les concepts utilisés ne sont pas en effet des concepts scientifiques mais des concepts linguistiques par nature équivoques : ils recouvrent plusieurs phénomènes et sont susceptibles de glissements de sens, de métaphore ou d’association incongrue. Tous ces termes ont une richesse de sens, donc une riche ambiguïté qui limite leur utilité théorique.* »

convivialité, une des notions centrales de la réflexion menée ici, appartient à présent encore plus au secteur des *concepts linguistiques* tels que les nomment Yves Le Cohadic, qu'à celui des sciences sociales et moins encore des sciences de l'information. C'est une notion qui n'a sans doute pas fait l'objet d'un travail de conceptualisation ni sur le plan scientifique, ni même dans les professions de l'information dans lesquelles elle est pourtant utilisée. Il est à nouveau question de cela ci-dessous dans le chapitre 3.4.1 sur la convivialité des interfaces Web

1.2.1.2 Dans l'exercice d'un métier des professions de la gestion de l'information

Au long de l'année de formation, plusieurs travaux pédagogiques menés en équipe, ont fait apparaître l'importance de bien se comprendre pour mener ensemble un projet. Réfléchir à une situation professionnelle se fait d'autant mieux que les notions ont été clarifiées et que chaque terme employé par chacun désigne la même réalité, de la manière la moins ambiguë possible. A défaut de mettre les mêmes choses derrière les mêmes mots, le risque est grand d'une inefficacité du travailler collectif, jusqu'à des situations inextricables. Etre en accord avec ses interlocuteurs sur les termes et ce qu'ils désignent peut ne pas s'opérer mécaniquement. Il est courant, dans beaucoup de situation de la vie de ne pas s'entendre pour des questions de vocabulaire. Dans la vie professionnelle beaucoup de situations concourent à cette mésentente sur les termes qui peut générer incompréhensions mutuelles, difficultés, et jusqu'à des impossibilités de travailler ensemble. Cet accord à trouver commence au niveau de chacune des situations de travail dans lesquelles la parole est nécessaire et se poursuit dans le développement des processus et l'élaboration collective des outils. Les professionnels de la gestion de l'information sont particulièrement concernés par cette question puisque leur matériau de base, l'information, est majoritairement constituée à partir du langage. Les données et les images elles-mêmes sont souvent traitées par le langage avant de devenir informations et éventuellement de se transformer en connaissances. Comment prétendre agir sur l'information, la gérer, la diffuser, peut-être même avec l'ambition d'une transmission[6] pour qu'elle devienne connaissance pour l'autre, sans un accord sur les notions et ce qu'elles désignent, un accord sur les concepts et leurs liens avec la réalité ? Sans cet accord, les professionnels de l'information partent avec un handicap parfois insurmontable dans leur objectif de servir les personnes en répondant à leurs besoins réels en information. Comme les professionnels de la santé, ceux de l'enseignement et de beaucoup d'autres corps de métiers, les professionnels de la gestion de l'information ont la chance de pouvoir bénéficier d'un travail

---

[6] Dans l'ouvrage « *Ames et machines* » Régis Debray distingue les deux notions suivantes : communiquer et transmettre. Selon lui, communiquer une information est un acte qui à plus rapport à l'espace tandis que transmettre se déroule plutôt dans le temps. La notion de transmission est ainsi plus reliée à une information en voie de devenir connaissance qu'à une « information-évènement » (cf. aussi les 4 types de l'information par Dominique Wolton note de bas de page du chapitre 4.1.1.2)

de réflexion scientifique sur leur métier. Beaucoup, tel Michel Melot, Anne Marie Bertrand ou encore Véronique Mesguish naviguent entre la pratique d'une activité documentaire et le travail de réflexion théorique. Pour être pleinement acteurs, il est nécessaire de prendre conscience de cet écart qui existe toujours entre langage et réalité, afin d'agir pour résoudre les incompréhensions qui en résultent dans les relations interpersonnelles.

1.2.2 Méthode d'élaboration des concepts

1.2.2.1 Dans la continuité des philosophes grecs

Comme chez beaucoup de grands penseurs de culture occidentale, le travail d'élaboration des concepts est souvent envisagé comme une pratique solitaire. Conceptualiser une notion consiste à dégager certaines abstractions, certaines réalités abstraites c'est-à-dire tirées de l'observation du réel, et qui lui sont liées. Par exemple le concept de canard implique un bec et des attributs plus généraux tel celui d'être vivant. D'autres types de concepts peuvent aussi précéder l'observation du réel et être construits à partir de notions déjà elles-mêmes abstraites. En science de l'information il en existe beaucoup, la notion d'information elle-même faisant l'objet d'un tel travail ; mais aussi des techniques, des outils qui sont conceptualisés avant d'être élaborés comme par exemple l'*e.r.m.s*, outil de gestion des gros volumes de documents électroniques en bibliothèque. Ces travaux de conceptualisation, sont à la fois mené de manière solitaire par celles et ceux qui le veulent bien, et à la fois à partir du travail des autres dans un dialogue qui peut être entretenu à partir des écrits des autres, à l'image du travail intellectuel depuis qu'il existe aux origines de la philosophie, les dialogues platoniciens en donnant l'archétype. Pour faire advenir la vérité par le langage, le dialogue est un bon procédé. En science de l'information, ce travail sur les concepts est d'autant plus nécessaire que le matériau de base qu'est l'information tend à subir des modifications importantes dans ses modes d'élaboration, de transmission et de réception. Ces modifications sont en partie engendrées par le mouvement perpétuel et sur un mode accéléré, des évolutions des technologies de l'information et de la communication. La littérature des professions de l'information est imprégnée par cette interrogation sur une mutation de l'information très souvent attribuée à la technologie. Le travail de conceptualisation en est d'autant plus nécessaire pour aborder cette réalité qu'elle est mouvante, et que ce mouvement est sans doute accéléré. Mais, tandis que la philosophie est devenu un mode d'appréhension du réel réservé aux personnes qui ont accès aux clés de la technicité du langage dans laquelle le plus souvent elle se développe, les sciences de l'information et a fortiori les professions apparentées, tournées en dernier ressort vers les personnes, doivent chercher à faire du langage qu'elle manient un outil à la portée de chacun, et non au service d'un groupe de spécialistes.

1.2.2.2 La méthode Pédauque

Voici à présent une proposition, celle d'organiser des rencontres, des sessions, au cours desquelles les professionnels de l'information, mais aussi les usagers, peut-être suite à un temps de travail de conceptualisation en solitaire, viendraient pour un autre temps de mise en commun et d'élaboration collective des concepts émergeants et pertinents en sciences de l'information. Peut-être ce type de démarche existe-t-il déjà, par exemple dans le cadre de sessions proposées au sein de l'ADBS? Ce type de méthodes de travail collaboratif et ouvert aussi bien aux spécialistes de l'information, scientifiques et professionnels, qu'aux usagers de l'information, a déjà été mis en œuvre autour de la notion de « document numérique ». Ainsi, les textes signés sous le pseudonyme de Roger T. Pédauque sont un exemple des fruits que peuvent donner ces méthodes collaboratives de travail sur les concepts. Dans l'ouvrage intitulé « *Le Documents à la lumière du numérique* », des personnes appartenant à divers horizons professionnels - la recherche, l'enseignement, l'informatique, la documentation, notamment - et à plusieurs champs disciplinaires - les sciences de l'information, les sciences physiques, les mathématiques, entre autres - se sont réunies mais ont aussi utilisé une liste électronique de diffusion pour réfléchir ensemble à la notion de document et à l'impact du numérique sur elle. Leur travaux ont alterné entre élaboration de textes personnels, la mise en commun et la rédaction de textes collectifs signés *Roger T. Pédauque*. Le travail collaboratif de conceptualisation de la notion de document, utilisée par beaucoup, dans le cadre d'activités très diversifiées, trouve ici toute sa pertinence. En effet, quoi de commun entre les divers types de documents que manipulent les mathématiciens et les philosophes, les informaticiens, les bibliothécaires, et aussi quels rapports entre les usages qu'ils en font ? A cause de sa réalité complexe, complexité qui franchit un seuil supplémentaire à l'ère du numérique, la notion de document parle à tous, mais ce qu'elle signifie pour chacun est différent. S'entendre sur ce que désigne la notion, la conceptualiser, aide à se comprendre et donc à travailler ensemble[7]. Face à ce mouvement, ces mutations accélérées, les documentalistes en particulier peuvent trouver du bénéfice à travailler ainsi sur les notions qui sont au cœur de leurs activités, et mieux encore de le faire avec toutes celles et tous ceux pour qui ces notions occupent une place centrale dans leur vocabulaire professionnel. Voici suggérées quelques grandes notions, manipulées souvent à l'envie ou bien sans qu'il soit pris le temps de les expliciter, de s'assurer que nous sommes en accord sur elles avec les personnes auxquelles nous nous adressons :

---

[7] Parmi les professionnels de l'information qui ont fait partie de ces groupes, Jean-Michel Salaün et Michel Melot, témoignent de la pertinence qu'il y a à travailler ainsi, à conceptualiser en commun. « *Roger a du pain sur la planche, il faut lui faire confiance. [...] Mais Roger a du temps : c'est un être fantastique. Tout jeune encore, il a acquis une somme considérable de connaissances, et sa nature collective va lui permettre de survivre à nous tous. Souhaitons-lui d'exister plusieurs générations»* écrit avec enthousiasme Michel Melot. Salaün lui pense que *« Le mouvement d'écriture collective* [de ces 175 chercheurs du CNRS de plusieurs disciplines, qui ont travaillé à travers une liste de discussion de 2002 à 2006] *a permis de décloisonner de nombreux savoirs pointus en les confrontant avec d'autres. La multiplicité et la technicité des expertises rendent bien difficiles une compréhension et une vision globales du mouvement largement explosif du passage au numérique. Personne sans doute ne dispose de l'étendue de connaissances couvrant les multiple facette du développement du document numérique ».*

l'i*information* - la *technique*/les *techniques* - l'*Internet* - la *communication*. Notion de bases que chacun peut utiliser dans le cadre professionnel, mais sans ce souci d'une correspondance avec une réalité qui est l'objet d'un travail sur les concepts. Ainsi employées, par la banalité de leurs usages, ces notions contribuent plus à brouiller la perception de la réalité qu'elles sont sensées désigner, qu'à l'éclairer et à donner les moyens d'une action efficace.

1.2.2.3 Ré-enchanter le réel

Une autre raison pour rectifier les dénominations et élaborer en commun les concepts, sans doute plus fondamentale encore, est celle du sentiment de la perte du sens, qui agit à l'image d'une gangrène sur les corps sociaux et sur les psychismes individuels. Max Weber, un des pères de la sociologie, parlait lui de *désenchantement du monde*. Ivan Illich dans les premières pages de *Tools for conviviality* relie clairement les deux phénomènes.

Celles et ceux qui travaillent dans le champ des sciences de l'information et de la communication, et aussi les professionnels de la gestion de l'information, ont vocation à rendre opérantes certaines notions, à en faire de bons outils de travail, mais aussi tout simplement à les clarifier, à en renouveler la portée, à en indiquer les champs d'application multiples. Pour cela je pense qu'il est important d'en ré-enchanter le sens. Avec la *modernité occidentale*, des philosophes (Hegel par exemple), des sociologues (Max Weber), des artistes (Robert Musil dans son grand roman *Un Homme sans qualité*) ont mis à jour ce sentiment de désenchantement du monde, désormais profondément enraciné dans l'esprit de beaucoup. Ivan Illich discerne dans la corruption des mots, la confusion sur ce qu'ils désignent et ce qui en résulte : la perte de capacité à leur trouver du sens, cause majeure de ce désenchantement. Qui est encore capable de s'enthousiasmer, par exemple, à l'idée de « communication », dont le vocable est souvent utilisé de manière aléatoire, parfois incantatoire, et dans des sens qui vont des plus délétères (la propagande), aux plus spirituels (la communion) ? Le terme est aujourd'hui galvaudé par ces usages à l'emporte pièce. En outre la confusion est entretenue par des usages de la notion qui cherchent à masquer certaines pratiques socialement nuisibles. Par son travail sur le concept de communication, Dominique Wolton met à jour ses deux polarités : le *pôle fonctionnel* - celui des TIC, de toutes les techniques, aussi des techniques de propagande - et le *pôle normatif* - celui des valeurs culturelles et sociales. Par ce travail de conceptualisation, qui implique distinctions et éclaircissements, Dominique Wolton redonne à la notion de communication sa capacité à désigner une valeur d'ordre culturel et social. Cette clarification de la notion par la prise de conscience de la réalité qu'elle désigne, ouvre la porte à un ré-enchantement du réel. Elle redonne en outre, par un usage lui aussi conscient de la notion, la capacité d'une

action efficace et créatrice sur le monde. Comme il est mentionné dans un chapitre ci-après à propos de Jacques Ellul, Dominique Wolton opère ce travail intellectuel, plus classiquement par la convocation des auteurs, que par une collaboration « à la Pédauque ». Il livre néanmoins à la collectivité la possibilité de se réapproprier cette notion et de ré-enchanter le réel grâce à une réflexion sur la communication qui désormais peut être menée collectivement, notamment par celles et ceux que la réalité qu'elle désigne concerne au plus haut point dans leurs activités quotidiennes : les professionnels de la gestion de l'information. Des corrélations fortes existent en effet entre information et communication. L'exemple de la méthode Pédauque et ce sérieux que montre Dominique Wolton dans la théorisation, peuvent être sources d'inspiration pour les spécialistes de l'information - scientifiques et professionnels. Ils sont en position privilégiée pour réaliser ce travail de ré-enchantement de la réalité de la société, sur la base de leurs activités professionnelles. Ce beau projet pourrait ainsi commencer par s'appuyer sur de l'efficacité de travaux de rectification des dénominations menés collectivement. Plus modestement, et dans le seul cadre de leurs activités, c'est sans doute une condition pour que le langage soit - peut-être devienne - *l'outil convivial* de base pour eux en tant que professionnels, et dans la finalité au cœur de ces nombreux métiers, d'être au service des personnes.

Le cadre et l'objet d'un travail de mémoire n'ont pas permis une telle collégialité de l'élaboration des concepts. Le travail a souvent été effectué dans la solitude. J'aurais pu essayer de faire plus appel à des travaux qui existent déjà et qui sont sans doute accessibles via des textes dans la littérature professionnelle mais aussi de chercher à entretenir un dialogue avec des personnes de mon entourage sur les notions que j'aborde ici. J'ai essayé de le faire, au détour de certaines conversations mais sans aller jusqu'à convoquer les personnes autour d'une réflexion à mener en commun. Le cadre d'un mémoire ne s'y prête peut-être pas ou bien ai-je en l'occurrence manqué d'audace ? Pourtant, les propositions qui suivent, notamment dans les exposés sur la notion d'*outil*, puis d'*outil convivial,* appelleraient ce type de méthode évoquée ci dessus, de *démarche collective à la Pédauque*.

1.2.2.4 Des concepts pour ré-enchanter le réel

Ceux qui sont utilisés de manière centrale dans ce mémoire - certains développés d'autres non.

- « **convivialité** » ; « **outil convivial** » ; « **site web convivial** ». Sont au cœur de la présente réflexion : ménager la convivialité du CDTM en élaborant un « outil convivial » ou « structuré de manière conviviale ». En outre il existe une différence à expliciter entre la notion de convivialité appliquée aux interfaces informatiques et le concept de convivialité construit par Ivan Illich.

- « **technique** » ; « **technologie** » : les techniques documentaires, mais aussi évidemment la technologie Web sont des notions importantes dans le projet Web du CDTM. Ces deux notions de technique et de technologie sont rarement explicitées : on croit trop souvent qu'elles vont de soi, peut-être parce que nous vivons entourés d'objets techniques devenus familiers. Techniques et technologie ont façonné et continuent de façonner bien des objets dans les environnements urbanisés. En outre ces deux notions entrent en résonnance avec la notion d'outil.

- « **information** » ; « **données** » ; « **connaissance** » : parce qu'avec le futur site Web du CDTM il s'agit d'abord de diffuser des informations, soit, mais aussi de l'information en vue d'un accès à la connaissance sur une thématique : le commerce équitable. Même remarque que ci-dessus sur les fausses évidences quant à ces notions qui seraient « intuitives ».

- « **métier de la gestion de l'information** » **;** « **professionnel de la gestion de l'information** » : à cause des frontières parfois difficiles à définir, la pluralité de ce que regroupent ces métiers, et l'évolution permanente à laquelle ils sont soumis avec les TIC.

- « **travail collaboratif** » ; « **mutualisation des tâches** » ; « **réseau social** » ; « **partage** » ; « **communauté** » ; « **médiation** » ; « **lien social** » : parmi beaucoup d'autres concepts de la réalité des métiers de la gestion de l'information, ces notions sont particulièrement « piégées », comme il a été vu à propos de celle de communication ci-dessus à la suite de Dominique Wolton. Un journaliste de la revue-Z interviewé par Ruth Stegassy en novembre 2010 faisait remarquer que ces notions en principe chargées de valeurs morales socialement consensuelles, sont aujourd'hui parmi celles appropriées et utilisées par les plus puissants des acteurs de l'économie, guidés selon Ivan Illich par l'idéologie productiviste[8]. Il peut-être bon à chaque fois qu'elles sont rencontrées de s'interroger sur la réalité qu'elles désignent, du point de vue de la personne qui les utilise comme aussi de son propre point de vue. Lorsqu'il y a doute - avant d'en arriver à la confusion, à des situations d'incompréhension, à la suspicion - si c'est possible, interpeller l'autre simplement, avec tact, dans l'esprit de rectification des dénominations, est une méthode sans doute propice à l'efficience de la « coopération », de la « collaboration », du « partenariat dans le travail ».

---

[8] Cf. chapitre 2.2.1.1 pages 42 -43

2 La convivialité

« *Moins de biens, plus de liens* ». Paul Ariès, politologue

D'une part, parce que cette notion est au cœur de ma réflexion, et d'autre part avec l'objectif d'une application pratique, je commence ici un travail de conceptualisation. Ainsi, le cadre du mémoire ne permet pas la mise en œuvre collective d'un tel travail, qui pourrait être porteuse d'une plus grande efficacité. Ce travail de conceptualisation, d'élaboration de ces outils du langage nécessaires à l'action, est donc ici limité à un dialogue imaginaire entretenu avec des auteurs. Ivan Illich, qui a développé la notion de convivialité dans l'ouvrage déjà mentionné *Tools for conviviality*, en est l'interlocuteur principal.

La notion de convivialité ne va pas de soi, parce qu'elle s'applique différemment à trois domaines au moins. Le plus souvent, comprise comme une pratique sociale, elle est, paraît-il, à la mode aujourd'hui en France. A l'inverse, le concept construit et proposé comme horizon utopique et sociétal par Ivan Illich dans les années 70 est à présent oublié ou ignoré par beaucoup. La convivialité est aussi une notion qui peut servir à qualifier une interface informatique.

2.1 A l'origine la convivialité est une pratique sociale

2.1.1 Se réunir pour prendre un repas

Le dictionnaire en ligne, le « Trésor de la Langue Française », énonce le sens le plus ancien du mot comme : « *Goût des réunions et des festins* ». Il tire cette définition de l'ouvrage de Brillat-Savarin : *« La gourmandise est un des principaux liens de la société ; c'est elle qui étend graduellement cet esprit de convivialité qui réunit chaque jour les divers états, les fond en un seul tout, anime la conversation, et adoucit les angles de l'inégalité conventionnelle*. » [*Physiol. du goût,* 1825, p. 147]. Ainsi la notion de convivialité, importée d'Angleterre par un écrivain-voyageur français, comprend-elle au départ un aspect de relation autour de la nourriture. Celle-ci agit comme un lien entre les personnes, elle est peut-être le motif même de leur rassemblement. Mais outre la réunion, la nourriture a une autre fonction, qui apparaît dans la définition proposée : celle d'élever les personnes au dessus des différences de leurs conditions. Dans la notion de convivialité, il y a donc au départ une dimension morale, celle d'une tension vers l'équité à travers une rencontre. Un élargissement est-il envisageable, par d'autres médiations que la nourriture qui puissent générer la convivialité ? La relation conviviale peut-elle se passer de la nourriture ? La

parole, les jeux, les arts, certains aspects de la nature entre autres éléments peuvent-ils aussi être facteur de convivialité ? Retenons cette idée : la convivialité nécessite une médiation, la nourriture au sens courant, mais d'autres formes aussi peut-être : des objets, pourquoi pas des techniques, des outils, comme le suggère Illich, et peut-être aussi des personnes.

Ci-dessous une liste de propositions et de valeurs apparentées à la notion de la convivialité dans son acception britannique :

- Des personnes qui se réunissent ; la notion d'espace est présente, une unité de lieu ;
- la relation de déroule dans un temps qui n'est pas compté ; temps de repos, de mise à l'écart ;
- autour de quelque chose à partager ; une médiation agréable qui fait l'unanimité : un festin par exemple ;
- L'horizon de l'équité est recherché pour lui-même.

2.1.2 Dimension éthique de la pratique

Convivialité et équité. L'équité sous-tend la pratique conviviale, elle est même au cœur de la pratique : manger ensemble égalise, aplanit les différences de classes sociales, de niveau de revenus. Le partage d'un repas est une situation favorable à l'actualisation de la valeur d'équité : être ensemble et manger est un acte très humain, quasi humaniste par la reconnaissance d'une similitude essentielle avec l'autre : le besoin identique de manger pour vivre. Le repas commun, dans toutes les sociétés, est le lieu de nombreux rites, il est aussi chargé de valeurs. En Afrique de l'Ouest, certaines coutumes réunissent les personnes autour d'un même plat pour manger ensemble. A certains endroits il y a de la mixité des genres (à Dakar par exemple), tandis qu'à d'autres (dans certaines régions du Mali), hommes et femmes ne se retrouvent généralement pas autour du même plat. Le repas convivial, le repas partagé, est celui qui met de l'égalité entre les personnes, au cœur des valeurs communes. L'équité, si elle n'est pas effective à la base, y est au moins un horizon désiré. Pour bien se figurer cela, on pourrait peut-être faire l'effort d'imaginer toutes les situations dans lesquelles le repas est source de division, non d'égalisation. Dans les sociétés aristocratiques européennes des siècles passés, les repas réunissaient effectivement deux catégories de personnes : d'une part les convives et d'autre part les serviteurs. Rares sont les films qui fassent apparaître une quelconque convivialité dans de tels repas : la présence

de personnes qui en servent d'autres, cette inégalité omniprésente, est un frein très efficace à une épiphanie de la convivialité, et même dans la relation entre les convives attablés, pour lesquels la présence des serviteurs fait obstacle. Il n'est pas question de convivialité entre le maître et son esclave, ni lorsqu'une personne ou un groupe en domine d'autres. Il serait intéressant de chercher des exemples de la pratique de la convivialité des repas dans la société anglaise du 19ème. Cela permettrait de trouver sans doute confirmation de l'hypothèse ci-dessus, ou bien de l'infirmation, dans le cas où cette pratique pouvait se dérouler entre convives, en présence de domestiques qui les servaient. Sans attendre cette confirmation que pourraient fournir les sciences sociales, il est possible de se baser sur la définition de Brillat-Savarin. Il voit dans le repas convivial un moyen « *d'arrondir les angles de l'inégalité conventionnelle* ». C'est sur cette définition qu'Illich va fonder le concept de convivialité, ce qui importe le plus dans le cadre du présent travail. Outre l'équité, Illich voit dans la convivialité deux autres notions, la survie et la liberté, qui pour lui forme les trois valeurs de bases de la convivialité. Elles sont développées dans le chapitre 1.2.2.2 ci-dessous.

La convivialité une pratique et non pas un sentiment. Mais attention à ne pas partir sur de fausses pistes en faisant de la convivialité un ressenti de la relation plutôt qu'une pratique sociale à part entière, avec des valeurs qui la sous-tendent. La convivialité n'indique pas en premier lieu la dimension agréable des relations. En réalité, dans les relations humaines, la palette des sentiments, des pensées, des émotions qui traversent les personnes tend à l'infini et d'autre part n'est pas systématiquement polarisé positivement Le désir ou l'espoir de relations agréables avec les autres habite beaucoup de personnes mais ne s'actualise pas toujours dans la diversité et la complexité des situations de rencontres. Si la pratique de la convivialité offre une situation propice à des relations interpersonnelles agréables, elle n'en assure toutefois pas la réussite. Faire de la réussite une obligation de la convivialité, un critère discriminant, relèverait d'un idéalisme toujours susceptible d'être invalidé. Croire que de fait, la convivialité exclue la possibilité de conflit est de ce point de vue un leurre. En cherchant à la vider de la possibilité d'une relation ratée, douloureuse peut-être, on exclut aussi la possibilité d'une réelle authenticité de la relation conviviale. C'est aussi vider la notion de toute sa richesse. Ne serait-ce que parce que sans la liberté, la convivialité perd une part cruciale de sa valeur, l'expression de cette liberté par les convives peut les conduire à diverger, à se diviser. Le conflit est donc bien une des possibilités de la relation conviviale. C'est sans doute là une limite de la notion prise au niveau où elle l'est souvent à présent : elle est aujourd'hui à la mode, et cette mode passera si la pratique n'atteint pas ce niveau moral. Mais le conflit, l'échec de la relation est l'exception et l'objectif de la pratique de la convivialité est bien la qualité de la relation entre les convives, soutenue par un socle de valeurs communes. C'est cette dimension morale qui fait de la convivialité,

ce mode d'être ensemble désirable, un horizon présentable à l'éducation des enfants, ou à la rééducation des plus grands.

2.1.3 Un temps passé ensemble dans un espace partagé

Il y a dans la notion de convivialité envisagée comme une pratique, le sens d'un développement de la relation dans le *temps* et dans un *espace commun*. La convivialité implique que les personnes acceptent de prendre leur temps et qu'elles le fassent ensemble en un même lieu. En effet, puisqu'une relation difficile, voire un conflit, ne sont pas exclus a priori - cela viendra peut-être avec le temps et, quand on le prend, ce risque est accru - l'éventualité d'une relation difficile ne fait plus, ou fait moins peur. Partager un espace commun pour un temps implique ce risque. La pratique de la convivialité ne sera pas systématiquement abolie par une relation difficile ni même par un conflit que l'on pourra chercher à surmonter, peut-être au nom des valeurs induites par la convivialité. En outre, le déroulement dans le temps est très certainement inscrit dès l'origine anglaise de la notion. Le repas convivial est celui au cours duquel les convives prennent leur temps. Comment en serait-il autrement ? Qui qualifierait de convivial un repas pris sur le pouce, au *fast food* par exemple ? ce genre de lieu ne s'y prête pas, puisque le balai ne mets jamais très longtemps à apparaître avec un message assez clair : « svp ne restez pas trop longtemps» ou un autre « quand vous avez terminé de manger, du balai, du balai, faites place nette ». En 2010, voir sur des panneaux publicitaires, Astérix et ses compagnons organiser le banquet final dans une salle de Mac Do, introduit de la confusion dans la notion de convivialité. La relation conviviale en effet se développe dans un temps qui n'est pas compté. Vraiment Uderzo, ou les ayants droits de la B-D n'auraient pas dû accepter !

2.1.4 La convivialité un pratique universelle ?

Un concept de la convivialité ? Le « *Dictionnaire des concepts nomades en sciences sociales*» apporte des éclairages sur un ensemble de notions utilisées par les chercheurs en sciences sociales à travers le monde, souvent à tort et à travers, sans précision et sans tenir compte des origines sociétales et historiques de la notion. Cela crée de la confusion, parfois des distorsions graves dans le mode de saisie des réalités décrites. Un tel travail historique et culturel sur la notion de convivialité pourrait être entrepris : en sciences sociales, elle est loin d'être centrale, ni en France, ni même en Grande Bretagne ou elle a pourtant pris corps. La dimension culturelle de la notion pourrait être abordée par exemple en procédant à une analyse de son usage dans les conversations courantes. Présentement, en France, le terme de convivialité est souvent employé, sans doute sans connotation morale, et seulement avec l'idée d'origine britannique de la prise d'un repas en commun, comme un moyen de réunir des personnes, comme une certaine pratique sociale.

La notion ne fait semble-t-il pas pour le moment l'objet d'un travail de conceptualisation dans le domaine des sciences sociales.

Des pratiques sociales chargées de valeurs. Dans la culture française, par ses racines judéo-chrétiennes[9], *l'hospitalité* est une notion beaucoup plus ancienne que celle de convivialité. Des ponts peuvent toutefois être jetés entre les deux. Les deux, en effet, qualifient des types de relations entre personnes. Dans les deux aussi, existe le besoin d'une médiation : c'est le rôle joué par la nourriture dans la notion de convivialité. C'est aussi souvent à travers une offrande de nourriture ou de boisson que l'invité est accueilli par son hôte. Au Sénégal, pays où la *teranga* - qui signifie hospitalité en wolof, la langue locale - est un des piliers du savoir vivre, l'hôte est accueilli par un verre d'eau, en signe de bienvenue. Dans le contexte d'un centre de documentation, les documentalistes du CDTM proposent une boisson à chaque personne qui arrive sur place, généralement un thé ou un café issu de commerce équitable. Ce geste d'accueil, qu'il soit accepté ou refusé, qui en surprend quelques un-e-s à leur première visite, pourrait aussi être compris comme un appel à une relation conviviale. Ce geste m'a souvent frappé. Par son aspect rituel, c'est un geste très humain, qui m'a étonné aussi parfois, peut-être à cause du contexte documentaire français où il s'inscrit.

La convivialité et la documentation. Pendant des siècles, avant qu'Eugène Morel ne tire la sonnette d'alarme, nombre de bibliothécaires ont eu tendance à faire une priorité de leur mission de conservation des documents, parfois au détriment de l'hospitalité, plutôt nommée par ces professions *accueil du public*. Avec les bibliothèques royales, cette priorité donnée au stockage, à la conservation, à l'intégrité des documents, est à l'origine de ce tropisme de la documentation en France. Lourd de ce passé, la réglementation des lieux de documentation en France, répercute ainsi encore parfois cette priorité du document sur l'usager. Dans *La sagesse du bibliothécaire*[10], Michel Melot, évoque la dimension sacrée qui auréole depuis des siècles le livre, et qui n'a pas totalement disparu depuis qu'il est aussi devenu objet de consommation de masse. C'est une autre explication des limites imposées à son usage en tant qu'objet au service des besoins de la personne, usage longtemps relégué au second plan dans les lieux documentaires. Même si aujourd'hui le nouveau paradigme en sciences sociales de l'approche *orientée usager*, tend à l'emporter aujourd'hui aussi en

---

[9] Dans les cultures judéo-chrétiennes, l'hospitalité est une valeur morale forte. Plusieurs passages dans la Bible témoignent de son importance. Comme attitude morale elle y est montrée en exemple. Dans le passage du chapitre 18 du *Livre de la Genèse* intitulé, dans une traduction française, *l'apparition de Mambré*, Abraham fait preuve d'hospitalité à l'égard de trois messagers divins. Dans un autre passage de la Bible, peut-être moins souvent cité mais tout aussi significatif, une veille femme pauvre donne le peu qu'elle possède à son hôte et en reçoit une bénédiction divine. Il faudrait étudier cette riche notion d'hospitalité dans d'autres cultures. La *teranga* sénégalaise, ainsi que des notions dans d'autres langues qui s'y réfèrent, serait à comparer avec ce que l'on nomme en France et depuis longtemps l'hospitalité.

[10] Paris, l'Œil neuf éd., 2004,

France, ce tropisme est encore sensible. Dès lors, il est aisé de comprendre que la nourriture n'a pas sa place légitime dans les lieux de documentation. Même une tasse de café renversée peut mettre à mal la sacro-sainte conservation des documents.

2.1.5 La convivialité sur les lieux de travail

2.1.5.1 Recherche d'efficacité versus convivialité ?

Dans le Trésor de la langue française, la notion d'efficacité est définie comme ce « *qui produit, dans de bonnes conditions et sans autre aide, l'effet attendu.*» Plus loin, une personne est qualifiée d'efficace, si sa volonté ou son action « *sont suivis d'effet.»* Pourquoi y aurait-il nécessairement opposition entre recherche d'efficacité et pratique conviviale ? Pourquoi la première, plutôt une qualité, serait-elle le lot du monde professionnel, tandis que la seconde, comme pratique, peut-être comme valeur morale, serait-elle cantonnée à la sphère privée ? Rien, a priori, n'empêche de mener de front les deux pratiques: la convivialité et la recherche d'efficacité. Pourtant les lieux de travail ne se pensent pas comme des lieux de pratique de la convivialité. Parfois, trop souvent, ils apparaissent, à l'inverse, comme des lieux où chacun est face à ses propres difficultés, ses souffrances - la notion de *douleur* est contenue dans l'étymologie du mot *travail* - voire dans lesquels une compétition s'exerce et oppose les individus. Des lieux qui ne favorisent pas une actualisation de l'équité. Le travail, parmi les trois grands types d'activités humaines repérées par Hanna Arendt[11], est celle au cœur de laquelle la recherche d'une efficience est un impératif : par le travail il s'agit toujours d'atteindre un but : « nous travaillons à cela », « pour réaliser cela ». Différemment, la convivialité est une pratique qui place d'abord la qualité de la relation entre les personnes au cœur de sa démarche. Dans une rencontre conviviale il n'est en principe pas question d'efficacité, si ce n'est dans les moyens pour atteindre la qualité recherchée dans les relations interpersonnelles. En simplifiant la comparaison entre les deux notions, le travail serait surtout un moyen tandis que la convivialité serait plutôt une fin. Dès lors, la recherche d'efficacité inhérente à tout exercice d'un métier, voire à toute activité humaine, entre-t-elle en contradiction avec cette pratique de la convivialité qui vise plutôt la qualité de relation jusqu'à pointer vers la joie qu'il y a dans l'amitié? Pour répondre à cette question, il faudrait, dans le champ de la sociologie des organisations, entreprendre une étude des divers courants qui se sont succédés. Des témoignages ou des études sur le monde du travail aujourd'hui, tels ceux de Nathalie Kuperman ou de Christophe Dejours par exemple, pourraient aussi y contribuer. Mais avant cela, voici quelques exemples de situations liées au travail, dans lesquelles il y a place pour la convivialité.

---

11 « La condition de l'homme moderne »

2.1.5.2 La convivialité, une pratique souvent à la marge de la vie professionnelle

Je me limite ici à l'aspect le plus convenu de la notion de convivialité : lorsque la rencontre s'opère autour de la nourriture.

« Le petit déjeuner de travail » : très pratiqué en France à l'invite des gens d'autorité, et jusqu'aux Présidents de la République. N'y aurait-il que l'exercice d'un pouvoir qui permettrait cette pratique ? Ce serait alors un privilège. Pourquoi ne pas en imaginer une généralisation à d'autres contextes, et le proposer comme rituel alternatif dans beaucoup d'autres situations de travail. A la bibliothèque, certaines réunions de service ne pourraient-elles pas se faire ainsi, de manière à la fois avantageuse pour la convivialité des relations entre collègues et pour l'efficacité du travail collectif. Le petit déjeuner de travail est ainsi parfois conçu sans que cela soit officialisé, comme un outil du travail collectif. C'est aussi un des modes de relations au travail les plus conviviaux, par lesquels la compétition et le chacun pour soi ont une chance d'être mis de côté, fût-ce de manière temporaire et peut-être vite oubliés.

« Le pot pour célébrer » : lointaines traditions que celles du *pot d'accueil*, du *pot de départ*, du *pot d'anniversaire*. Les sociologues du travail s'y sont peut-être déjà penchés et sinon il serait sans doute intéressant de le faire. Ces occasions de célébrer sont très prisées dans des milieux associatifs, et même dans certains autres où la barrière entre vie professionnelle et vie privée est plus poreuse. Dans les *communautés de l'Arche* par exemple (communautés qui réunissent personnes avec handicap mental et celles qui les assistent), au sein de mouvements tels *qu'ATD Quart Monde*[12] , les occasions de célébrer sont saisies comme moyen de construire le groupe. Dans ces milieux où les situations de travail sont intégrées à un ensemble de pratiques dont la finalité est la construction d'une vie collective, la convivialité de ces moments de célébration est parfois même théorisée, formalisée dans les chartes associatives. Elles sont comme un ciment des relations. Au CDTM aussi, comme au sein de la Fédération Artisans du Monde, ces pratiques qui mêlent convivialité et travail sont-elles courantes. J'en ai été le témoin, mais pas depuis suffisamment longtemps peut-être pour dire qu'elles font vraiment partie des pratiques instituées.

« Le déjeuner d'affaire » : expression connotée et souvent pratiquée par une *élite* professionnelle qui souvent manipule de grosses sommes d'argent, le déjeuner d'affaire semble désigner une pratique réservée à une minorité privilégiée. Elle est pourtant peut-être à rapprocher des négociations entre paysans, marchands, artisans de tous temps et de beaucoup de lieux, qui autour d'un ou de quelques verres de vin, d'une tasse de café, se déroulent dans les caves, les ateliers, devant les établis, les cuisines des habitats proches

des lieux d'activités. Les zones rurales du Sud-Bretagne de mon enfance, m'ont souvent rendu témoin de ce type de pratiques, encore vivaces mais sans doute battues en brèche par l'urbanisation ou depuis quelques décennies par la rurbanisation[13].

« Le sandwich de midi » : sans cette obligation de faire affaire, beaucoup d'employés, de salariés, de volontaires, de bénévoles, auxquels se mêlent parfois des cadres, voire des *responsables* - audacieuses personnes qui ne pensent pas que la tour d'ivoire soit un lieu idéal dans lequel il fait bon vivre - saisissent l'occasion de la pause-déjeuner pour se retrouver et manger ensemble. Ces situations un peu à la marge de la *vie professionnelle*, peuvent donner lieu à des discussions de genres divers. La nature des discussions est dictée plus ou moins par la culture professionnelle, les personnes elles-mêmes, et d'autres facteurs encore. Le travail lui-même, la vie privée, les informations diffusées par les médias ou encore les activités syndicales en forment la trame. Dans les situations de travail extrêmement variées que connaissent potentiellement les professionnel-el-s de l'information, de l'isolement complet dans de rares situations à l'insertion dans une équipe projet, toute occasion de convivialité à la pause déjeuner est peut-être à saisir. Sauf cas de force majeure, s'isoler est sans doute une attitude à proscrire, à l'heure où nos rites sociétaux partent à vau l'eau, jusqu'à être définitivement brisés pour certains. Comme le bizutage dans les corps professionnels, qui n'en était pas un des plus conviviaux il est vrai.

« La machine à café » : lieu stratégique comme le pensent des spécialistes du monde du travail. Les professionnels de l'information ne devraient jamais le négliger puisque l'information, justement, y circule parfois avec plus d'aisance que ne le permettront peut-être jamais les systèmes d'information les plus perfectionnés, les mieux conçus. En théorie, ce lieu peut aussi être considéré comme un des éléments du système d'information, mais sans doute le plus difficile à maîtriser pour l'ingénieur documentaire. C'est aussi un lieu où la *pratique* est reine et la *technique* subalterne. La machine est hors de propos en l'occurrence. Elle a son importance néanmoins comme objet de médiation. Il y aurait peut-être des alternatives à imaginer qui maintiendraient, voire renouvelleraient la pratique de la pause café, tout en se passant de ce genre de machine, pour celles et ceux qui trouvent qu'il y en a bien assez comme cela. En réalité les pratiques de la *pause café* divergent selon les lieux de travail. Une réflexion sur ces pratiques serait une occasion d'exercer son imagination en vue de chercher à améliorer la pratique de la convivialité.

Ces exemples de pratiques conviviales, montrent ou rappellent que la convivialité n'est pas absente des relations professionnelles. Pourtant, elles restent souvent à la marge

---

12 « ATD » signifie depuis quelques années Apprendre à Travail ensemble pour la Dignité de tous.

13 Terme qui signifie un mouvement de retour à la campagne d'une part de la population urbaine, mais qui ne s'accompagne pas d'une renaissance des pratiques anciennes, mais au contraire de l'importation à la campagne de pratiques urbaines : le chacun chez soi en est une des dimensions les plus marquante.

des situations d'activité ou d'exercice d'un métier - parfois en dehors du lieu de travail - et constituent toujours un temps à part de celui de l'exercice de l'activité. Pourrait-il en être autrement ? Quelles frontières, quelles limites existent entre les pratiques de la convivialité et l'exercice d'une activité professionnelle ? Dans les métiers de la documentation en particulier, quelle est la place accordée aux pratiques conviviales, entre professionnels? On peut aussi se poser la même question à propos des relations entre les professionnels et les usagers. Un des grands freins à la convivialité n'est-il justement pas le déséquilibre dans la relation qui conduit à la domination ou à la subordination ? Ce rapport maître-esclave guette toute pratique professionnelle lorsque les compétences qu'elle met en jeu conduisent à une spécialisation qui exclut de la possibilité de comprendre. En France en tout cas, les professionnels de l'information ont sans doute à lutter contre des siècles de distanciation dans la relation à l'usager, et à se poser comme Danièle Bretelle Demazières la question de leur rôle de médiateur.

2.1.5.3 L'efficacité au travail réconciliée avec la convivialité

La convivialité au service de l'efficacité de l'organisation. Le taylorisme, peut-être plus que tout autre système, a enfoncé le clou de la révolution industrielle en plaçant la recherche du rendement, du résultat mesurable, comme l'unique objectif vers lequel faire converger toutes les pratiques au sein des organisations professionnelles. Dans l'optique de l'école classique de la sociologie des organisations, avec Taylor donc, mais aussi Max Weber ou encore Henri Fayol, tout dans l'organisation converge (devrait converger) vers une recherche rationnelle d'efficacité pour la raison avancée que celle-ci sert à tout le monde, à tous les échelons hiérarchiques, employés et dirigeants. A l'époque de ces théories et de ces travaux sociologiques, surtout dans le cadre de l'usine, mais à présent aussi au bureau, à travers des méthodes managériales qui en découlent directement[14], l'efficacité est au service de la recherche de rentabilité. Pourtant ce courant toujours vivace dans beaucoup d'organisations professionnelles au monde, est depuis longtemps contesté par d'autres approches de la sociologie des organisations, issues de l'école des ressources humaines. Elton Mayo et Abraham Maslow sont des pères fondateurs de ces approches théoriques recentrées sur les personnes, sur leurs motivations, sur la dimension culturelle aussi - dans les travaux de Philippe d'Iribarne comme par exemple *La Logique de l'honneur*[15]). Aujourd'hui, même parmi celles et ceux qui font du rendement la finalité de toute activité, ces approches ont fait leur chemin. L'attention y est portée sur le rôle des motivations dans la productivité du travail.

---

14 Sans oublier que ce taylorisme des premières heures est encore en vigueur dans le cadre de la production de masse, en beaucoup d'endroits à travers le monde : en Inde, en Chine, en France et ailleurs. « Le rendement comme fin», tel est la philosophie désormais passé sous silence et masquée par des discours qui disent l'inverse.

15 D'IRRIBARNE, Philippe. *La Logique de l'honneur.* Paris, le Seuil, 1989. ISBN : 2020207842

Exemple d'usage dévoyé de la notion. Depuis 2003 l'opération « *j'aime ma boîte* », manifeste ce type d'approche - assimilable pour la vie professionnelle à des opérations telles que le *printemps des voisins* ou *immeubles en fête* pour la vie privée. Dans le dossier de presse de l'opération en 2010[16] est rapportée une déclaration significative de Sophie de Menthon, l'instigatrice de l'opération : « *On constate que le bien-être et l'épanouissement des salariés sont des facteurs de plus en plus importants pour l'efficacité de l'entreprise dans un contexte économique particulièrement difficile, dans lequel il faut faire preuve de toujours plus de productivité et de performance mais aussi d'ingéniosité et d'imagination.* » Sur le site Web de l'évènement, la notion de convivialité est à l'honneur : figurant sur plusieurs pages elle y est parfois érigée au rang d'une valeur. Les deux premiers objectifs énoncés de *j'aime ma boîte*, sont effectivement de *« Faire évoluer l'image de l'entreprise en France vers plus de convivialité et de partage »* et de *« Reconnaître son entreprise avant tout comme un lieu de vie, d'échange, de création et de convivialité. »* Ces énoncés sont comparables à certains autres de la société conviviale, et pourraient presque s'appliquer à une définition du projet d'Ivan Illich. Il ne faut pourtant pas prendre ces objectifs pour le reflet de la réalité du monde de l'entreprise - comme s'ils étaient atteints. Le risque est même très fort ici d'un dévoiement des notions, d'une récupération des valeurs au service des objectifs de rentabilité et non pas des relations interpersonnelles. Cependant il est intéressant de considérer ce type d'approche comme un symptôme de notre société et plus positivement comme le signe d'un désir réel de mieux travailler ensemble.

La rétivité du monde de l'entreprise aux pratiques conviviales serait-elle ainsi en train d'être vaincue? Oui certainement. Au service de qui et de quoi ? Très certainement dans l'esprit des organisateurs de ce type d'opération en vue de promouvoir la convivialité : au service du développement de l'entreprise et certainement de la croissance des biens et des services! En fait, la convivialité selon Ivan Illich est ici dévoyée, récupérée à des fins qui lui sont opposées. Convivialité fade, convivialité de façade, et finalement destructrice des liens. Celle théorisée par Illich est d'abord constructrice des liens : son horizon utopique est l'amitié. (cf. chapitre 2.2.2 ci-dessous)

Publicité et techniques de propagande. Ce type d'usage du langage, cette récupération des concepts - ici le concept de convivialité - à ses propres fins est la marque des systèmes totalitaires : les mots finissent par désigner des réalités qui n'ont plus rien à voir avec celle que désigne leur sens originel. Il a déjà été fait mention plus haut d'un journaliste de la revue-Z qui alertait sur de tels détournements. Dans *Le Nouvel esprit du capitalisme*, Eve Chiapello et Luc Boltansky[17] démontrent cette faculté de la société de consommation à tout récupérer à ses propres fins, notamment par les usages détournés qui

---

16 En version pdf en ligne sur l'Internet.

sont faits du langage : au travers de la publicité en particulier, les valeurs communes sont mobilisées et identifiées à des produits !!! De telles pratiques publicitaires vont jusqu'à être nommées « communication », par détournement de ce mot de sa charge morale potentielle et par l'utilisation des techniques comparables à celles de la propagande. Ces détournements sont plus ou moins calculés, plus ou moins consciemment acceptés ou utilisés, en fonction des personnes, de leur position de domination ou de subordination, et en dernier recours de leur liberté de conscience personnelle. Ivan Illich consacre un chapitre à ce phénomène et y revient de manière récurrente pour en souligner la gravité, sa capacité de nuisance : un des grands malheurs de la société postindustrielle, consiste en ce dévoiement du langage, qui rend difficile le décryptage de la réalité et donc le discernement des moyens d'action sur elle de manière réellement créatrice.

Un renversement : l'efficacité au service de la convivialité. Si la convivialité n'est pas encore prônée de manière systématique dans le monde professionnel, elle n'y est plus systématiquement considérée comme opposée à la recherche de rentabilité, mais plutôt comme un facteur d'efficacité. Ainsi des pratiques conviviales au sein de l'organisation sont-elles aujourd'hui parfois encouragées par les gestionnaires eux-mêmes. Sans faire de procès d'intention, mais par simple réalisme et en me situant dans un courant d'analyse qui va de Julien Benda à Paul Ariès aujourd'hui, je propose l'analyse suivante : de même que la raison intellectuelle peut être mise au service des passions politiques[18], de même les valeurs de la convivialité peuvent être mises au service de la recherche de rentabilité, de la recherche du profit, des passions économiques. L'exemple de l'apparente bienveillance avec laquelle l'entreprise Google considère ses employés donne à réfléchir sur ce point. Une question peut venir : qu'est-ce qui prime pour Google, en fait pour les personnes qui y impriment cette éthique aux accents conviviaux ? Est-ce le bonheur de chacun de ses membres, est-ce de répondre par la politique de l'entreprise à leur besoins réels ? Ou bien à l'inverse, ces pratiques sont elles mises au service de l'efficacité des personnes employées par Google ? La tonalité générale de l'ouvrage *Google God*, laisse plutôt penser à une utilisation des valeurs de la convivialité au service de la puissance de l'entreprise plutôt que du bonheur de ses employés. « Don't be evil », tel est le mot d'ordre chez Google. Ce que cela recouvre, telle est la question.

---

17 CHIAPELLO, Eve et BOLTANSKY, Luc *Le nouvel esprit du capitalisme.* Paris, Gallimard, 1999.

18 Dans *La Trahison des clercs* Julien Benda a montré comment des personnes, les clercs, (plutôt nommés aujourd'hui les intellectuels, même si le terme, à son tour, a souvent été détourné) ont trahi leur vocation sociale qui consiste à défendre les valeurs universelles et intemporelles que sont la *raison*, la *vérité*, la *justice* et la *liberté* a chaque fois qu'elles sont attaquées ou en danger. Ils ne les défendent pas parce qu'ils se livrent plutôt à leur passions notamment et à leur passions politiques. Comme Ivan Illich avec les trois valeurs de bases de la convivialité, Julien Benda ne discute pas au niveau ontologique sur l'intemporalité ou l'universalité de ces valeurs et les considère comme un a priori qui a été démontré - par la philosophie grecque, par Emmanuel Kant, par les théologies religieuses entre autres - ou qui est encore à démontrer. Cependant il laisse cette tâche à d'autres que lui. [La Trahison des Clercs est disponible en accès libre au 12 décembre 2010 sur le site Web de l'UQAC]

Le secteur de l'économie sociale et solidaire. Sans doute y a-t-il plus de pertinence à rechercher des exemples d'un réel renversement des valeurs productivistes dans les organisations, au sein du secteur dit de *l'économie sociale et solidaire*[19]. Ce type d'approche, dont beaucoup d'organisations du commerce équitable peuvent se réclamer, semblent ne pas souffrir de cette falsification de la convivialité mise au service de l'efficacité. Depuis l'Après-guerre, le mouvement s'est fondé sur l'affirmation de l'égale dignité des personnes et de la défense de cette valeur. Les organisations du commerce équitable qui divergent dans les modes d'approches de l'économie libérale, se rejoignent au moins sur cette base éthique et tentent de l'actualiser, en la plaçant au cœur de leurs démarches. De la volonté à la réalité il y a un long chemin, mais en tout cas l'objectif principal est affirmé au départ, contrairement sans doute à celui de Google qui demeure flou sur l'attention portée à la personne. Dans ces approches du travail centrées sur la personne, la pratique de la convivialité ne rentre pas en opposition mais plutôt en symbiose avec la mise en œuvre de moyens efficaces. Peut-être pourrions-nous avancer l'hypothèse suivante : dans ces nouvelles approches qui ne placent plus l'économie au centre mais plutôt la personne, la convivialité n'est plus un moyen mais une fin au service de laquelle est placée l'efficacité. Ainsi, certains contextes professionnels, mais plus souvent encore le secteur associatif, semblent laisser la place à la convivialité, voire encourager sa pratique. Il y a là une grande différence à indiquer dès à présent et que nous allons retrouver souvent avec Ivan Illich : dans un cas, peut-être celui de Google, les pratiques conviviales, les approches centrées sur les personnes sont mises au service de l'efficacité du développement, de l'expansion de l'organisation. Dans un autre, celui peut-être des organisations de l'économie sociale et solidaire, des organisations du commerce équitable aussi, c'est plutôt l'efficacité dans les activités d'ordre économique qui est placée au service de la relation conviviale entre les personnes. Dans les mouvements de l'économie sociale et solidaire la convivialité est-elle réellement envisagée comme un objectif et non pas un moyen d'atteindre plus d'efficacité à leur profit ? L'économie sociale et solidaire recouvre une grande diversité de types d'organisations et une généralisation est impossible ou du moins fallacieuse. Mais dans certaines organisations, telles que par exemple le TAE de Noisy-le-Grand, l'Arche ou encore Artisans du Monde, et contrairement à l'opération « *j'aime ma boîte* », la convivialité y est sans doute moins mise en avant mais les valeurs qu'elle véhicule y sont sans doute plus réellement actualisées.

Des questions à se poser pour gérer l'information. En reconsidérant à présent ces notions dans le cadre des professions de la documentation, comment ces professionnels vont-ils se positionner ? La vocation du service des usagers implique-t-elle nécessairement

---

[19] Il faudrait lire les chartes d'organisations du secteur de « l'économie sociale et solidaire » pour y considérer la philosophie et analyser si les pratiques conviviales y sont prônées comme moyen ou bien comme fin de l'organisme.

des pratiques conviviales ? Sinon, les objectifs d'une meilleure circulation, d'une diffusion adaptée, de l'information au service des usagers, peuvent-ils tout de même être remplis avec plus d'efficacité par des pratiques conviviales ? La convivialité alors peut-elle devenir une simple technique au service d'une finalité de l'efficacité du service ? Ou bien, dans un renversement des valeurs du monde du travail héritées de la Révolution industrielle, est-il fécond de réfléchir à la convivialité comme un but à atteindre, comme une priorité de la profession, la recherche d'efficacité en devenant alors un moyen ? Pour aborder ces questionnements, il est désormais temps d'approfondir notre compréhension de la notion de *convivialité*, notamment par des éclairages que nous allons tenter de faire émerger de l'ouvrage d'Ivan Illich *Tools for conviviality*.

2.2 La convivialité conceptualisée par Ivan Illich

Dans les Trésors de la Langue Française, la définition qui suit est attribuée à Illich lui-même : la convivialité est « *l'ensemble des rapports autonomes et créateurs entre les personnes d'une part, et des rapports entre les personnes et leur environnement d'autre part* ». En outre, le dictionnaire mentionne que l'antonyme de la convivialité est la productivité. Ma lecture de l'ouvrage d'Illich me fait penser que c'est plus le productivisme que la productivité, qui s'oppose le plus à la convivialité. Pour Ivan Illich, l'activité de production ne nuit pas systématiquement à la liberté des personnes, à l'autonomie créatrice, à cette haute qualité dans les relations qu'il nomme convivialité. Illich pointe du doigt la notion de productivisme, qui désigne la recherche prioritaire de la productivité et jusqu'à en faire l'objectif central vers lequel tout concourt. En ce sens, le productivisme se situe au rang de l'idéologie. Par sa propension à placer ce qui ne devrait 'être qu'un moyen au rang d'une fin, l'idéologie productiviste occulte l'objectif souhaitable des relations humaines qui est la convivialité. Dans ce chapitre sont exposés les éléments constitutifs du concept de convivialité, construit par Ivan Illich à partir de la réalité de la pratique sociale britannique.

2.2.1 La société conviviale

2.2.1.1 La société postindustrielle

Ainsi, à partir d'une notion qui désigne une pratique sociale, Ivan Illich élabore un concept qui puisse servir à réfléchir à la société dans son ensemble, et en particulier aux outils qui la composent. Dans l'ouvrage *Tools for conviviality*, il met à jour la dimension éthique de la pratique d'origine britannique. La définition première de repas partagé y est passée sous silence. Il utilise le concept de convivialité pour désigner un type de société qui s'oppose à celle qu'il a sous les yeux, encore d'actualité. Il la nomme *postindustrielle*. Elle se

caractérise par une adhésion sans mesure et la mise en pratique d'une idéologie nommée *productiviste*, qui appelle en retour le *consumérisme*, son exacte complément. Le fait que le régime politique soit libéral ou bien communiste, ainsi que la tendance des sociétés postindustrielles à développer le secteur des services plus que celui de l'industrie, n'y changent rien : lorsque la société définit l'accroissement des biens ou des services comme le signe du mieux-être de chacun, cela s'opère au détriment des valeurs de base de la convivialité. La société conviviale, elle, se définit par des valeurs morales qui soumettent les dimensions de l'avoir à celle de l'être. Lorsque qu'à l'inverse la société succombe à l'idéologie productiviste, elle devient *société de consommation*, peut-être aussi *société du spectacle*, une de ses variantes théorisée par Guy Debord - en fait la même société mais vue sous un autre angle. Les valeurs liées à l'avoir y tiennent le haut du pavé : la quantité, la rapidité, l'automatisation sont recherchées pour elles-mêmes tandis que l'équité, et les valeurs liées à la convivialité risquent fort d'être oubliées. Pire encore, elles peuvent être invoquées sans être jamais actualisées, détournées par la publicité et la communication au sens le plus délétère du terme, et mises au service de la recherche du profit et du développement. La perte de repères et de sens est radicalisée par cette impossibilité de se servir efficacement du langage au service d'un autre projet.

Le contexte de l'écriture de *Tools for conviviality,* est celui du début des années 70, les trente glorieuses donc, mais qui ne sont pas sans injustices économiques, ni écarts entre Nord et Sud creusés à la suite du mouvement de décolonisation. Ce sont aussi les années où les deux Blocs se livrent à la Guerre froide, tout en s'accordant sur les valeurs productivistes. En Occident, 5 ans après 1968, la société de consommation commence à être théorisée en même temps que dénoncée par certains. Les ressorts anthropologiques de la personne sont niés, ou bien utilisés et détournés pour la faire consommer. Le prima du service de la personne est oublié. La confusion entre désir et besoin est sciemment entretenue par l'idéologie productiviste. Celle-ci s'applique à faire croire à la personne que puisque ses désirs sont infinis, ses besoins aussi le sont, et que seule une actualisation de ses valeurs est en mesure de les combler : la croissance sans limite des biens et des services. Pour cela elle s'appuie sur la publicité qui devient peu à peu une industrie utilisant des techniques de la propagande pour entretenir cette confusion entre désirs et besoins. L'homme devient prisonnier et devient incapable d'imaginer autre chose que ce qui lui est proposé. Son imaginaire même est en quelque sorte envahi par tous ces faux besoins qui ne peuvent jamais être comblés car de nouveaux sont sans cesse créés. Plus grave encore est le dévoiement qu'entraine le processus production-consommation, ou tout simplement l'oubli des dimensions supérieures de la personne : celles de l'être, de la morale, de la relation interpersonnelle, de la relation à l'environnement. La question « pourquoi ces objets, ces outils sont créés ? », peut aider à détecter l'idéologie productiviste-consumériste dont ils émanent ou, à l'inverse, à discerner une relation avec une éthique conviviale.

2.2.1.2 Les contre-projets

Ce constat d'une idéologie productiviste à l'œuvre, au service des forces productives capitalistes, a aussi été dressé par d'autres intellectuels, des sociologues, des philosophes, à l'époque d'Illich. Aujourd'hui il reste d'actualité : la publicité qui en est un signe fort, n'est-elle pas encore très puissante ? Aurait-elle réellement perdu de son pouvoir sur les consciences, tandis qu'elle est toujours aussi présente sur les murs des cités et, plus grave encore, colonise les imaginaires ? La pensée d'Illich est aujourd'hui actualisée par certains mouvements de la société civile tels ceux dits *altermondialistes*, ceux de la *Décroissance*, ou encore des *Villes en transition*, et dans la pensée résistante de beaucoup de personnes qui prennent conscience du non sens et de l'imposture : entre nos réels désirs de personnes et ce que propose réellement la société de consommation, il y a un monde ! Sous beaucoup de ses aspects, le commerce équitable peut aussi être considéré comme une réponse alternative à ce constat terrifiant pour la personne intégrée à la collectivité, celui de la réalité de la *société de consommation*. A travers la diversité des approches qui le composent, le mouvement est au fond une tentative de replacer l'impératif moral à une meilleure place dans cette société en voie de mondialisation par une autre idéologie, elle aussi dévoyée pour être ralliée au productivisme : le libéralisme. Les mouvements du commerce équitable proposent d'autres règles sur lesquelles baser les relations commerciales, tandis qu'à l'inverse de ce que théorisaient les classiques au 18e, le libéralisme conduit à l'accroissement des fossés économiques et à l'accroissement des situations de grande pauvreté jusqu'à la misère, toute société au plan international s'en trouvant concernée. Mouvements de la décroissance, écologisme radical, ville-en-transition : beaucoup des contre-projets actuels puisent leur inspiration dans la notion de convivialité développée par Ivan Illich.

2.2.1.3 La société conviviale : un horizon utopique pointé par Illich

« *J'appelle société conviviale, une société où l'outil moderne est au service de la personne intégrée à une collectivité. Et non pas au service d'un corps de spécialistes* ». Ivan Illich, au cours de la période dite des « Trente glorieuses » et de manière sans doute moins influente par la suite, a ainsi été l'un des analystes inspirés et des pourfendeurs de la société postindustrielle, qui reste productiviste dans son idéologie et dans ses pratiques. A cette société qui propose d'abord l'accroissement des biens et des services comme moyen de traiter les graves problèmes de la persistance de la misère et des injustices au niveau de chaque nation comme au niveau international, il oppose la vision d'une société qu'il appelle conviviale. Dans *Tools for conviviality*, il ne propose pas une utopie dans laquelle il dresserait une norme, un mode d'être entre les personnes, en un lieu qui n'existerait pas ou en un temps non encore advenu. Il s'attache plutôt à analyser les modes de relation des personnes avec les outils qu'elles utilisent nécessairement dans le cadre de la vie collective. C'est ainsi qu'il place les outils - pris au sens très large du terme - d'instrument ou de moyen pour

« *réaliser une tâche spécifique, c'est-à-dire au service d'une intentionnalité* »comme les révélateurs du degré de convivialité d'une société. A la fin du chapitre intitulé "*Les valeurs de base*" dans la traduction française, Ivan Illich avance : « *la structure conviviale des outils rend l'équité réalisable et la justice praticable, elle constitue la seul garantie de survie* ».

Voici un autre critère de la société conviviale, repéré par un internaute qui l'a mentionné dans le corps d'un article sur Wikipédia[20]: la limitation, la capacité à discerner ce qui est suffisant. La conception des nouveaux outils nécessaires à une libération vis-à-vis des outils non-conviviaux qui nous entourent est conditionnée par un renversement complet des institutions qui régissent l'application des résultats tirés des sciences et des techniques. Le projet d'Illich d'une société conviviale est d'ordre politique. Il propose un chemin vers une utopie réalisable plutôt qu'un modèle de société avec un programme pour y parvenir. Il reconnaît à son ouvrage le statut d'un « *manifeste* » à utiliser comme un guide pour évaluer les outils dans leur capacité à faire advenir une société conviviale : d'abord en partant d'une évaluation de ceux qui existent, ensuite pour en élaborer d'autres selon les critères et des indicateurs construits d'après la convivialité. Tel est le cœur de la démarche qui m'a intéressé dans le cadre du projet Web du CDTM.

Une qualité primordiale de la société conviviale est de **mettre en œuvre des outils qui soient au service de l'ensemble de la collectivité.** En outre, la convivialité de la société suppose que les outils ne soient pas accaparés par un groupe de personnes pour s'en approprier l'usage et les productions. Face à l'expansion des usages documentaires du Web dans toutes les ramifications de la société, les professionnels de l'information pourraient chercher une consolation de la perte du monopole exercé jusqu'à présent par eux sur les outils de la documentation. Mais ce monopole perdu trouve-t-il réellement une contrepartie dans un surcroît de convivialité rejaillissant sur l'ensemble de la société ? Cette question rejoint une autre qui n'a pu être traitée dans ce travail de mémoire : le Web est il un outil convivial ?

2.2.2 Concept de la convivialité

2.2.2.1 Les relations en priorité, les biens et les services à leur service

Le concept de convivialité peut être construit en l'adossant à la pratique d'origine britannique, et à toutes les notions et les valeurs qu'elle implique. Qu'y a-t-il de déterminant dans cette pratique qui puisse fonder ce concept de convivialité ? Sans doute le fait qu'il désigne un mode de relation. Si l'on ôtait tout de la pratique, si on cherchait à l'universaliser par une mise en comparaison des rituels de repas partagés dans beaucoup de cultures à

[20] Article en ligne au moins d'octobre 2010 environ, et peut être encore consultable.

travers le monde, il demeurerait en définitive la notion de *relation* : des personnes ensemble pour manger, dans le silence (cf. certaines règles monastiques) ou le plus souvent en échangeant des paroles. Dans la pratique, la relation qui vient à l'esprit est celle des personnes entre elles, des relations interpersonnelles. Illich ajoute au concept de convivialité, la dimension de relations de la personne à son environnement. En fait cette relation existe aussi dans la pratique de la convivialité mais est sans doute secondaire par rapport aux relations interpersonnelles. Pourtant chaque convive est bien présent à un environnement, composé des autres convives, mais aussi du lieu de la rencontre et de tous les instruments qui le composent, des mets préparés pour le festin peut-être : tout cela forme l'environnement.

Dans la société de consommation à laquelle Illich oppose le contre-projet de la convivialité, les biens et les services prennent beaucoup de place, et risquent de polariser les relations. Le concept de convivialité à l'inverse, sans exclure les objets, les biens, les services et les outils, les replace dans la perspective de la relation interpersonnelle ou de celle entre personne et environnement. Biens, services, outils, ne sont pas l'essentiel de la relation qui, à la limite, dans certaines situations, peut exister sans eux : deux personnes face à face et qui se regardent, qui se parlent sont déjà en relation. En principe, la simple présence ou l'utilisation des objets servent les relations, sont sensées les améliorer. Mais si à l'inverse elles nuisent aux relations, alors la liberté humaine doit être en capacité d'opérer des choix : choix sur les outils, les objets, les services à conserver, peut-être à modifier, et sur ceux à éliminer. Parce qu'il est fondé sur le primat de la relation, le concept de convivialité intègre aussi les valeurs anthropologiques fondamentales de la personne.

2.2.2.2 Les trois valeurs de base de la convivialité

Les valeurs de base. A la 31e page de l'édition française, Illich expose les trois valeurs incluses dans le concept de convivialité : la *survie*, *l'équité* et *l'autonomie créatrice*, et il pose ce qui pourrait s'apparenter à un théorème de la convivialité : « Ces valeurs sont à la base de toute structure conviviale, même si les lois et les mœurs varient d'une culture à l'autre ». En outre, ces *valeurs de base*, comme il les nomme, s'articulent selon une hiérarchie et un sens des priorités. En quelque sorte les trois valeurs s'appellent les unes les autres, mais dans un sens plutôt qu'un autre, qui part de la survie et mène à la liberté.

Leur articulation. Voici une traduction schématique, puisque même s'il y a hiérarchie, il y a aussi conjointement imbrication des valeurs. La survie des personnes est un minimum de toute relation sociale : les personnes se regroupent parce que c'est généralement le meilleur moyen de survivre. En second lieu vient l'équité : « *La survie est la condition nécessaire mais non suffisante de l'équité* ». L'équité est déjà un pas supplémentaire vers la convivialité, la société conviviale. Pourtant, à ce stade il ne s'agit rien

de plus qu'une transposition de la pratique britannique de la convivialité, de la relation conviviale autour du festin : il y a - largement - de quoi survivre et, au-delà, l'équité est recherchée comme bonne pour la relation, ou encore : la relation est perçue comme bonne parce qu'équitable. Le concept de convivialité se distingue de son origine britannique avec la troisième valeur qui la sous-tend : Ivan Illich la nomme *autonomie créatrice*, mais aussi parfois *liberté*, ou encore *capacité de façonner l'image de son propre avenir*. Il y a finalement articulation de ces trois valeurs par une hiérarchie condensée dans l'affirmation suivante : « *L'autonomie comme pouvoir de contrôle sur l'énergie enveloppe les deux premières valeurs citées et défini le travail convivial* ».

La difficulté de s'entendre sur les valeurs. Lorsqu'elle se penche sur les valeurs, sur la dimension éthique inhérente aux concepts de commerce équitable, Virginie Diaz Pedregal, auteure d'ouvrages de référence sur le commerce équitable[21], alerte sur la difficulté qu'il y a à évaluer ce qui relève de cet ordre. En effet, chaque culture et presque chaque personne au sein d'une même culture, a une définition différente, quand elle en a une, de ces grandes valeurs tenues dans les cultures judéo-gréco-chrétiennes pour universelles. Ivan Illich lui-même, considère cette difficulté. Il indique que ce type de questionnement nécessite un traitement d'ordre métaphysique, ou théologique mais qu'il ne veut pas développer dans le cadre de son ouvrage. La présente réflexion se fonde aussi à ce même niveau, maniant ces concepts de l'ordre des valeurs sans avoir pris la peine de les expliciter plus avant. Elle se fonde sur le présupposé suivant : la *survie*, l'*équité* et la *liberté* sont des valeurs bonnes en soi, désirables pour elles-mêmes. Elles n'appartiennent pas exclusivement à l'ordre des idées et elles sont actualisables à travers les réalités de l'existence humaine. Il est possible de les rechercher mais elles ne se possèdent pas, n'étant pas de l'ordre de l'avoir, mais de celui de l'être. La considération qu'elles sont au cœur du sens de l'existence humaine, n'est pas ici interrogée.

2.2.2.3 La notion de limite

Dans le concept de convivialité utilisé par Ivan Illich, la question des limites est posée à de nombreuses reprises. En quoi peut-on l'apercevoir dans la pratique sociale ? Si la relation à l'autre et à l'environnement est ce qui fonde la pratique, si la qualité des relations prime sur les outils, sur les choses mobilisées, la notion de limite n'est pas évidente à percevoir. Une étude sociologique pourrait permettre d'y parvenir. Y aurait-il un nombre de convives au-delà duquel la pratique n'est plus conviviale, et passe à un autre mode ? Les grands rassemblements de personnes peuvent-ils aussi être conviviaux ? Généralement,

---

21 Cf. référencés dans la bibliographie ci-dessous.

dans le sens actuel courant, le repas convivial réunit un nombre limité de personnes, peut-être autour d'une dizaine, au plus quelques dizaines, suivant les cultures, les circonstances. Quelle qualité de relation peut-on encore espérer quand on ne peut matériellement pas rencontrer, ni même adresser la parole à chacun des convives présents ? Encore une fois en se passant des enseignements que pourraient apporter une étude sociologique de la pratique anglaise à ses origines, je pose l'hypothèse suivante, sous la forme d'une limite : au-delà d'un nombre de personnes qui ne permet pas à chacune d'entretenir une conversation, ne serait-ce que de commencer à connaître chacune des autres personnes présentes, il s'agit d'un type de relation qui diffère de la convivialité. Ce nombre varie sans doute, en fonction de la culture et des circonstances mais, pas au-delà d'un certain seuil, d'une certaine limite. Ce serait finalement une explication assez simple de la notion de limite souvent mobilisée par Illich. Elle pourrait aussi, dans la pratique de la convivialité, être pensée sous l'angle de la relation des personnes à leur environnement : sans limites, sans règles communes de savoir-être ensemble, sans règles d'usage des éléments matériels, comment une pratique sociale pourrait-elle perdurer, comment pourrait-elle s'installer dans une tradition et être transmise ? La pratique de la convivialité dont témoignait Brillat Savarin à son retour d'Angleterre, comprenait assurément certaines règles, sous forme de codes ou bien tacitement reconnues. Ces limites énoncées ou non mais partagées, avec les marges de liberté que permettent généralement les limites, étaient certainement ce qui fondait cette pratique sociale.

Ainsi posé, avec la *notion de relation* comme centre atomique irréductible, les *trois valeurs* de survie, d'équité et de liberté qu'il contient, et la *notion de limites* qui lui est attachée, comment le concept de convivialité peut-il s'appliquer à l'outil, ainsi que l'affirme Ivan Illich ? Comment des outils peuvent-ils être *structurés pour la convivialité* ? Que signifie la formule *structuration conviviale de l'outil* ? En effet le titre de l'ouvrage dans sa version originale en Anglais, *Tools for conviviality* indique une causalité entre l'outil et la convivialité : « *Ce sont les outils qui sont conviviaux* ». La société conviviale est celle qui place les outils au service de la personne intégrée à la collectivité.

3 Les outils conviviaux, outils pour la convivialité

"*Dans le clair-obscur de l'atelier, la poussière blonde s'envolait de son outil, comme une aigrette d'étincelles sous les fers d'un cheval au galop ; les deux roues tournaient, ronflaient*" Gustave FLAUBERT, Mme Bovary, 1857

Dans les pages d'introduction d'une traduction de « *Tools for conviviality* » Ivan Illich écrit « *Je suis conscient d'introduire un mot nouveau dans l'usage courant du langage* ». Se référant explicitement au sens initial introduit par Brillat Savarin, il confère au qualificatif une acception « *quelque peu nouvelle* » et l'applique non plus aux personnes mais aux outils : « *c'est l'outil qui est convivial et non l'homme* ». Pour commencer, une définition de l'outil est nécessaire, puis une réflexion sur les enjeux de la technique, notion comparable à celle d'outil, va servir à introduire la conceptualisation de *l'outil convivial*

3.1 Les outils - la Technique

Qu'est-ce que la technique ? Apparente innocence de la question peut-être mais son développement pourrait donner lieu à un ouvrage entier et volumineux, et même être l'œuvre d'une existence. Mener un questionnement sur des outils implique de s'interroger aussi sur les techniques, et plus profondément sur *Les Enjeux de la Technique*, mis en lumière par Jacques Ellul, dans un ouvrage intitulé ainsi. Au 20e siècle, plusieurs autres intellectuels ont consacré l'essentiel de leurs travaux à cette étude : par exemple Bertrand Gille, André Leroi Gourhan, Gilbert Simondon et encore à présent Bernard Steiggler. En fait Ivan Illich aussi questionne la technique, mais sous l'angle des outils. Il développe le concept de convivialité pour l'appliquer finalement aux outils : « *Je m'attache à la rugosité de l'outil non pas à la subtilité de l'intention.* » D'où le titre en Anglais de son ouvrage, « *Tools for conviviality* », traduit en Français par « *La convivialité* ». Il peut paraître étonnant qu'Illich, polyglotte et francophone, ait avalisé cette traduction qui n'indique pas ce dont il est réellement question dans l'ouvrage, c'est-à-dire en fait des *outils pour la convivialité*, qu'il qualifie aussi *d'outils conviviaux*. Désormais je vais employer indifféremment l'une ou l'autre formule pour signifie la même chose.

3.1.1 Définir les outils

3.1.1.1 A l'aide des dictionnaires

Le Littré : « *Tout instrument de travail dont se servent les artisans* ».

Cette définition plus que centenaire met l'accent sur la relation de l'outil à la personne. Elle est limitée car elle ne s'applique qu'au cadre du travail, elle est marquée temporellement par la référence à l'artisanat, aujourd'hui un secteur marginal dans les économies en voie de mondialisation. Pourtant cette définition peut être actualisée et rendue opératoire du point de vue de nombre de professions actuelles dès lors qu'elles impliquent l'exercice d'un art envisagé comme conjonction de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être. Qu'ils soient naturels ou élaborés, débordant du cadre de l'artisanat, beaucoup d'objets correspondent à cette définition. Suit une proposition d'application aux professions de la gestion de l'information et de la documentation. A l'exemple de George Perec dans « *Penser classer »*, et de bien d'autres auteurs dans leurs *miscellanées*, voici une ébauche de liste d'*outils*, d'*instruments* dont se servent les documentalistes - aussi personnes de l'art - en vue de l'exercice de leurs activités professionnelles :

un *texte* - un *document* - un *livre* - une *méthode d'indexation* - un *thésaurus* - un *index* - la *méthode Dewey* - un *plan de classements dans un centre de documentation* - un *crayon à papier* - une *gomme* - un *stylo à bille* - *un ordinateur personnel*

Cette liste est évidemment arbitraire, à géométrie variable, d'autant plus que les frontières entre les outils désignés par chaque terme, sont elles mêmes poreuses. Entre texte et document par exemple, des ponts existent que l'ouvrage *Le document à la lumière du numérique* signé Roger T. Pédauque met en lumière. *« Une liste d'outils de la documentation »* peut être un titre donné à cette liste en devenir. Ce titre indique son incomplétude sans doute irréductible, mais rien n'empêche de travailler à la compléter. Suivent d'autres définitions, choisies aussi en fonction de circonstances toujours contingentes d'une recherche : le T.L.F en ligne était durant ces mois plus souvent à ma portée qu'un exemplaire du Petit Robert qui aurait pu aussi bien faire l'affaire. En annexe n° 3, des exercices de classement des outils de la documentation sont proposés.

Le Trésor de la Langue Française (extraits d'une définition très développée) :
« *L'outil n'est pas seulement le matériau adéquat ramassé ici ou là, dans la forme que lui a donnée la nature et les circonstances, c'est une matière préparée pour l'usage qu'on veut en faire, une forme raisonnée* » (Bertrand Gille dans *Histoire des techniques*, 1978, p.143, Encyclopédie de la Pléiade).

Apparaît ici le lien entre outil et la notion de technique. Un outil, une technique sont *moyens élaborés en vue de fins*. Cette signification fondamentale est celle utilisée par Jacques Ellul et qui sert de base à ses travaux sur la Technique (cf. développement ci-dessous), étudiée en tant que phénomène. Dans les métiers de la documentation, un *thésaurus*, une *bibliographie,* un *ordinateur*, une *salle de consultation,* correspondent assez bien à cette définition de l'outil.

Et voici une dernière définition qui propose un élargissement possible de la notion jusqu'à des instruments non pas conçus par une opération technique, mais que leurs usages possibles peuvent conduire à considérer comme outils. "*C'est un fameux outil, que la main d'un ouvrier! Mais le cerveau de l'homme est un outil plus merveilleux encore* (Anatole France, *Servien*, 1882, p.85)". Ainsi envisagées, les mains, aussi les têtes des documentalistes seraient désormais à ranger dans le champ sémantique *outil*, d'un thésaurus des sciences de l'information. Finalement, le caractère central de l'outil est d'être moyen naturel - ici avec Anatole France - ou, plus communément admis, moyen élaboré pour une ou pour des fins.

3.1.1.2 La notion élargie de l'outil dans l'ouvrage d'Ivan Illich

Tout instrument, tout un moyen mis au service d'une intentionnalité. La notion d'outil est utilisée par Ivan Illich dans ce même sens, mais élargie encore grâce des exemples qui peuvent ne pas immédiatement venir à l'esprit quand il est question d'outil. La notion est en effet appliquée à des élaborations très complexes telles que les institutions, les langues ou encore les systèmes juridiques. Voici un développement extrait de l'ouvrage qui montre jusqu'où Illich envisage la notion d'outil: « *Il est bien clair que j'emploie le terme d'outil au sens le plus large possible d'instrument ou de moyen, soit qu'il soit né de l'activité fabricatrice, organisatrice ou rationalisante de l'homme, soit que, tel le silex préhistorique, il soit simplement approprié par la main pour réaliser une tâche spécifique, c'est-à-dire mis au service d'une intentionnalité. [...] Un balai, un crayon à bille, un tournevis, une seringue, une brique, un moteur sont des outils, au même titre qu'une automobile ou un téléviseur. Une usine de cassoulet, une centrale électrique, qui sont des institutions productrices de biens, entrent aussi dans la catégorie de l'outil. Il faut également ranger dans l'outillage les institutions productrices de services comme l'école, l'organisation médicale, la recherche, les moyens de communication ou les centres de planification. Les lois du mariage ou les programmes scolaires façonne la vie sociale au même titre que le réseau routier. La catégorie de l'outil englobe tous les instruments raisonnés de l'action humaine, la machine et le mode d'emploi, le code et son opérateur, le pain et les jeux du cirque.* »

L'opération technique : la mise en œuvre de moyen(s) en vue d'un résultat. Une telle conception élargie de l'outil peut être rapprochée des analyses de Jacques Ellul sur ce qu'il nomme *opération technique*. Dans *La Technique l'enjeu du siècle* [...], il qualifie celle-ci de « *mise en œuvre d'un moyen ou d'un ensemble de moyen en vue d'un résultat* ». Plus loin il donne deux autres aspects fondamentaux de l'opération technique : elle implique *recherche d'efficacité* et double intervention de la *conscience* et de

la *raison*. Ce sont les deux grands éléments articulés qui caractérisent l'opération technique et qui peuvent aussi aider à saisir la notion d'outil[22].

Imbrication des outils, des techniques : les méga outils, les outils systèmes. Cette manière presque holistique d'envisager la notion d'outil - qu'est ce qui n'est pas outil peut-on se demander ? - est stimulante pour la réflexion mais introduit aussi une complexité à prévoir dans les analyses sur les outils de la documentation et sur ceux du CDTM en particulier. Certains outils complexes - appelé parfois par Ivan Illich *méga outils* - sont constitués par une multitude d'outils de natures diverses, dont certains sont eux-mêmes constitués d'autres éléments qui rentrent dans la définition élargie de l'outil. Il donne beaucoup d'exemples dont certains ont été étudiés dans d'autres ouvrages : un système de transport, un système de santé, ou encore l'enseignement public[23]. Dans les professions de la documentation, un système d'information au sein d'une organisation est-il aussi un outil de ce type, un *méga outil* ? Pour ne pas trahir la pensée d'Ivan Illich, sans doute faudrait-t-il différencier les *méga outils*, des *outils systèmes*, un autre concept proposé ici et qui désignerait aussi des systèmes à une échelle plus humaine pour peu qu'ils soient *systèmes*. Le concept de *méga outil* chez Illich désigne, me semble-t-il, surtout des institutions, et des outils systèmes qui sont susceptibles de franchir au moins un premier seuil [24] - tel, à partir de 1913, le système médical nord-américain, plus de 50% de personne y ont alors recours - et plus encore lorsque le second a été franchi - le même système médical américain à partir de 1955 (1913 et 1955, dates proposées par Illich à titre de point de repère et qu'il préconise d'utiliser avec souplesse). Le second seuil une fois franchi, l'outil devient contre-productif. Dans des métiers de la gestion de l'information, manier ces deux concepts d'outil système et de seuil, pourrait conduire à un classement des outils *à la Perec*. La question de la place dans ce classement de l'Internet, outil incontournable de ces métiers, se pose de manière brulante : est-il encore un simple *outil système*, qui agrège plusieurs technologies hétérogènes, ou bien déjà un *méga outil* qui aurait franchi le premier, et peut-être le second seuil ?

Dans la perspective de l'évaluation et de l'élaboration des outils, la difficulté qui apparaît à présent est celle de la distinction entre les divers types d'outils : évaluer ou concevoir un site Web peut-t-il s'opérer de la même manière, selon les mêmes critères que pour un autre outil, un outil système, ou un *méga outil* ? Intuitivement la réponse est non. Mais, élaboré dans les pages qui suivent, le concept d'*outil convivial* donne peut-être des

---

22 A l'instar de l'acception qui en est faite dans l'ouvrage d'Ivan Illich, dans le présent travail, l'*outil* est l'instrument de *l'opération technique*. La notion d'*outil* est très proche de celle de *technique* (au sens d'*une technique*, non pas de *la Technique* en tant que phénomène, qualifié par *phénomène technique* Jacques Ellul)

23 *La Société sans école* ou *La Déscolarisation*, qui est peut-être une traduction plus fidèle du titre original.

24 La notion de seuil, cruciale dans la démonstration d'Ivan Illich, est développée ci-dessous au chapitre 3.3.1.4

clés pour saisir la dimension conviviale de tous les types d'outils, des plus simples aux plus complexes, de la tasse à café à l'Internet.

3.1.2 Les enjeux de la technique

Il est bon de pouvoir compter sur les autres, d'appuyer ses réflexions sur celles de ceux qui ont déjà étudié ces questions et de marcher à leur suite en s'en laissant inspirer. Il s'agit là d'exprimer un sentiment de filiation qui peut naître de la réalité d'une transmission dans le chemin qui conduit à connaître. C'est ainsi que pour mener la réflexion sur la technique, qui m'habite consciemment depuis certains enseignements reçus en cours d'année de formation, j'ai pu m'appuyer sur des penseurs qui ont consacré une partie de leur existence à en dresser les caractéristiques et à en décrypter les enjeux au cœur d'une réalité complexe, jamais saisie totalement.

3.1.2.1 Des penseurs de la technique et des ingénieurs documentalistes

Les travaux de Jacques Ellul et ceux de Gilbert Simondon donnent aujourd'hui un point d'ancrage aux personnes qui souhaitent avancer dans la compréhension du *phénomène technique*. A cause de son étendue jusqu'à des domaines que l'on a tendance à croire préservés - les diverses composantes de l'esprit de la personne ou la vie elle-même - ce phénomène est peut-être un des points-clef pour comprendre notre époque. Les professionnels de l'information rencontrent et peut-être aussi réservent une place centrale à la technique dans l'exercice de leurs activités. Quel que soit le secteur dans lequel ils interviennent, aujourd'hui sans doute plus encore qu'aux origines de la profession, il s'agit d'utiliser, de mettre en œuvre, parfois d'élaborer des techniques. Entrer dans la compréhension du *phénomène technique* dont parle Jacques Ellul, aide certainement à mettre en œuvre ces *opérations techniques* avec discernement, et plus généralement à exercer son métier de manière ajustée.

3.1.2.2 La question de la technique

En quoi et à qui la technique pose question ? Au CDTM, la question de la technique apparaît directement à certains endroits, parfois avec discrétion. Ainsi, dans le dernier rapport d'activité, il est stipulé : « *la base de données n'est toujours pas accessible via le site Internet pour des raisons techniques.* » L'expression « raisons techniques », pourrait être rapprochée de l'exclamation courante « c'est technique ! », qui sous-entend « trop technique », et finalement implique un accès à la compréhension des seuls techniciens. Il est pourtant courant d'admettre que pour connaître une technique, après tout, il n'est question que de l'apprendre et que personne n'est exclu a priori de cet apprentissage. Pourtant, la Technique – comme phénomène cette fois - tend à séparer le monde en deux

camps : les techniciens qui sont aptes à la maîtriser et les béotiens qui l'utilisent sans la comprendre.

Entre *une* technique et *la* technique, il y a une différence de niveau. La technique n'est pas du même ordre que l'ensemble formé par juxtaposition des techniques. En revanche, quand il est question de la Technique - ainsi Jacques Ellul en l'argumentant l'affuble d'un « t » majuscule - le phénomène dont il s'agit revêt une part d'opacité, et peut-être rejoint le mystère, l'ordre ontologique. Martin Heidegger ne place-t-il pas *la Technique* sur la route du dévoilement de *l'être*, tandis qu'elle éloigne pourtant la personne humaine de sa vocation de gardien de *l'être* ? Par ces ébauches de réflexions philosophiques, je veux surtout insister sur le fait qu'en même temps que moyen d'agir sur le réel, la technique est aussi objet de pensée et, à la suite de Rabelais qui pense que science sans conscience « *n'est que ruine de l'âme* », affirmer ici ma conviction qu'il en va de même pour un usage de la technique sans la réflexion. Jacques Ellul dévoile une conséquence du développement exponentiel de la technique. A cause de l'efficacité qu'elle atteint dans l'automatisation, dans la vitesse, dans le développement de la puissance, à son contact, les réflexes sont plus utiles que de la réflexion. Pour ne pas se laisser entraîner malgré soi dans ce tropisme de la Technique, le temps consacré à réfléchir aux techniques utilisées, élaborées et à penser, à philosopher sur elle est, je le crois, un temps sacré, un temps qui à un « goût de liberté ».

3.1.2.3 Neutralité de la technique

Un poncif difficile à vaincre court dans les esprits de beaucoup d'entre nous : celui de la neutralité de la technique. A cause des liens qu'elle entretient avec la rationalité, avec le calcul, avec les lois, la technique serait un moyen neutre de parvenir à une fin. Ainsi selon beaucoup, une machine, une technique, un outil n'ont en eux-mêmes rien de bon ou de mauvais, et donc aucun lien avec l'ordre de la morale humaine. Seul l'usage qui en est fait peut faire pencher vers le bien ou le mal. A l'inverse, Ivan Illich donne des exemples d'outils, de techniques qu'il qualifie *d'outils non conviviaux*, nuisibles en toute circonstance : « *certains outils sont toujours destructeurs, quelles que soient les mains qui les détiennent, que ce soient la Mafia, les capitalistes, une firme multinationale, ou même l'Etat, ou même un collectif de travailleurs. Il en est ainsi par exemple pour les réseaux d'autoroutes à voies multiples, les systèmes de communication à grande distance qui utilisent une large bande de fréquence, et aussi l'exploitation minière à ciel ouvert ou encore l'école.* » Quels que soient les usages qui en sont fait, la collectivité pâtit de l'existence de ces outils.

Technique et culture. En l'abordant sous un angle différent d'Ivan Illich, celui de la culture, Gilbert Simondon considère aussi que la technique n'est pas neutre : la technique est marquée par l'environnement culturel qui la fait naître. Par exemple l'ordinateur est le fruit d'une multitude d'opérations techniques mises au point à l'origine dans les sphères de

la culture occidentale : ne serait-ce qu'ergonomiquement, le clavier est fait pour recevoir un nombre fini de caractères. Ainsi, la multiplicité des idéogrammes, les caractères d'écriture de la langue chinoise, font du clavier un instrument inadapté aux personnes de cette culture. Une autre preuve du pedigree occidental de l'outil informatique, a été mise en lumière par un enseignant de l'Université de Genève, par son étude des incapacités à générer des ordinateurs programmés pour battre même des amateurs au jeu de Go, un jeu très populaire en Chine. A l'inverse et depuis longtemps au regard de l'histoire de l'informatique, des programmes ont été conçus pour rendre des ordinateurs capables de jouer efficacement au jeu d'échec, et jusqu'à la victoire historique de Deep Blue sur Kasparov, le champion du monde de l'époque. L'ordinateur apparaît comme un dispositif technique tellement ancré dans une culture qu'il a un impact jusque sur les sphères du développement de l'intelligence, qui mettent en jeu relations entre l'intellect et le psychisme.

3.1.2.4 Technophilie et technopobie

Face à la technique, il existe deux positions extrêmes et opposées, souvent évoquées parfois pour être stigmatisées ou ridiculisées : la technophilie, l'amour de la technique et la techno-phobie, la haine de la technique. Il peut finalement être étonnant de constater cela : la technique suscite des émotions et des sentiments, une intensité dans l'attraction ou la répulsion, alors que par sa rationalité, son artificialité, elle est une tentative pour s'élever au dessus de ce qui, dans l'homme, est hors des affects, du « marécage des sentiments » et de tout ce qui peut s'opposer en lui à l'efficacité dans l'atteinte d'un résultat. La lecture des œuvres de Jacques Ellul permet de trouver des raisons à ce sentiment technophobe : la recherche d'efficacité par les moyens qu'elle emploie rencontre chez certains des résistances, jusqu'à développer en eux ce sentiment de répulsion. L'artifice, la rationalité appliquée systématiquement, peuvent conduire en contrepartie à un oubli de l'être et des dimensions sacrées qu'il y a dans les relations. La technophobie pourrait être une réaction épidermique à ces raisons ontologiques, invisibles. A l'inverse, la technique offre des moyens pour multiplier ses capacités d'exercice de la puissance. Même à des niveaux individuels, il peut en résulter de la *philia* - même si le terme d'amour est sans doute exagéré - de l'admiration, ou de la gratitude pour les bienfaits qu'elle engendre. Le mouvement *transhumaniste*, et sa tendance à une sacralisation consciente de la technologie[25] offre aujourd'hui sans doute un archétype de la technophilie. Entre ces deux sentiments extrêmes de l'amour et de la phobie, que suscitent chez certains d'entre nous le contact de plus en plus permanent avec les objets et les systèmes techniques, beaucoup d'autres n'éprouvent rien de très intense, une certaine indifférence. L'apprivoisement, le

---

[25] Selon Jacques Ellul, depuis longtemps dans l'histoire de l'humanité la sacralisation inconsciente de la technique est en marche au détriment des relations interpersonnelles et à l'environnement, lieux traditionnels de la sacralité. *Trahison par une partie de la technologie*. Film

sentiment de familiarité ou encore l'accoutumance au phénomène sont le lot de la majorité sans doute. Cela peut expliquer le peu de questionnement que suscite le phénomène technique qui est souvent accepté tel qu'il est et considéré comme inéluctable : plutôt une fatalité pour certains, plutôt un signe du progrès pour d'autres.

3.1.2.5 Conséquences de la complexité de la réalité technique, des méga outils

Expansion de la technique. Le *phénomène technique* diffère donc de l'*opération technique*. Jacques Ellul parle de la Technique en tant que phénomène *pervasif*, c'est-à-dire qui s'étend à toutes les dimensions de la vie des personnes et des sociétés dans le monde. Depuis les premières formes de techniques mécaniques d'une part et de techniques de magie d'autres part, jusqu'à la conjugaison, à présent, de différentes formes de techniques dans les technologies, le phénomène n'a eu de cesse de s'étendre au long de l'histoire. On choisit sans choisir. On prend la plus efficace, selon des critères qui ne sont plus discutés : la quantité, la rapidité, l'automatisme. Plus, plus vite et sans effort sont des qualités souvent considérées comme signe de progrès. Assimiler le *progrès* au *bien* est une idée qui se conteste difficilement. Un des caractères de la modernité est dans la croissance du nombre d'outils conjointement à la complexification et à l'imbrication des techniques. Le terme de technologie, qui a longtemps été employé pour désigner la théorie des techniques, désigne le plus souvent désormais cet écheveau, cette imbrication de techniques hétérogènes. Les TIC en sont l'exemple le plus frappant puisqu'elles mêlent des techniques mécaniques, des techniques électroniques, des techniques électriques et d'autres encore (bientôt ou bien déjà peut-être aussi : des nanotechnologies).

Cette complexification, a des impacts forts sur les relations entre les personnes et les outils. D'abord il y a une plus grande difficulté à comprendre le fonctionnement des outils quand ils mettent en jeu plusieurs types de techniques, les *technologies*, ou les *outils systèmes*. Sans doute moins de personnes sont capables de comprendre l'outil lorsqu'il résulte de la mise en œuvre de plusieurs techniques, d'une ou de plusieurs technologies, plutôt que d'un savoir-faire unifié, et maîtrisable de bout en bout par une seule. Aujourd'hui pour mettre en œuvre des technologies aussi sophistiquées que celles des télécommunications satellitaires par exemple, il y a besoin de mobiliser des personnes spécialisées dans plusieurs domaines distincts. Une seule personne n'aurait sans doute pas assez d'une vie pour se former à toutes les compétences que nécessite la mise sur orbite d'un satellite de télécommunication. Cette spécialisation des savoirs et des savoir-faire est une autre conséquence de cette complexité croissante des outils.

Instabilité de la technique. Un autre phénomène, mis en lumière dans beaucoup des travaux de Jacques Ellul, est l'évolution permanente de la Technique. Il en résulte une instabilité des outils. Un même outil peut subir des modifications dans le temps par la

recherche d'une plus grande efficacité : souvent les outils systèmes appliqués au transport, à la santé, à l'éducation, ou encore l'Internet. Un phénomène un peu différent est celui du remplacement, un nouvel outil en remplaçant en autre qui était moins performant : un type de voiture, un appareil médical, un ordinateur personnel, un nouvel objet communiquant nomade. L'observation de l'Internet seulement permet de constater ce phénomène qui s'applique aussi à l'ensemble des domaines sur lesquels la technique exerce une emprise - presque tous selon Jacques Ellul, jusqu'à l'être humain lui-même[26]. A présent, avec la biologie cellulaire, cette emprise s'étend jusqu'au vivant tandis que la distinction entre ces deux notions avaient toujours été maintenue : le vivant et la technique comme deux mondes séparés ontologiquement. Ces évolutions continuelles conjuguées à ce mouvement permanent d'extension des techniques à tous les domaines, oblige à une adaptation continuelle aux nouvelles techniques, à celles qui apparaissent et qui remplacent systématiquement les précédentes pour cause de plus grande efficacité. Aujourd'hui dans le monde professionnel, pour s'adapter à l'évolution technique et au remplacement des moins efficaces par des nouvelles, la formation permanente est devenue une obligation. Cela ne va pas sans poser un problème ontologique. Avant Jacques Ellul, Henri Bergson affirmait qu'à chaque nouvelle avancée de la technique, il faudrait que l'homme progresse d'autant par un *supplément d'âme*, afin de dominer la plus grande puissance entre ses mains permise par cette plus grande efficacité de la technique. A défaut, il risque de se laisser dominer par elle.

Perte de l'autonomie. Une conséquence d'un autre type du phénomène technique, est celle du risque qu'il y a à perdre de vue de la finalité. Cette tendance est constatée pour être déplorée par Ivan Illich. Il en fait une caractéristique majeure de l'outil productiviste qui foisonne dans les sociétés postindustrielles : pris lui-même comme fin, l'outil n'est plus conçu qu'en raison de sa plus grande efficacité et non pas parce qu'il rend service à la personne intégrée à la collectivité. L'efficacité de l'outil devient l'unique mesure qui détermine le choix : on élabore un nouvel outil, on le choisit pour son efficacité en termes de vitesse, de moindre effort à fournir ou encore de la plus grande quantité d'objets ou de service qu'il permet de produire. L'automatisation est une autre qualité recherchée de l'outil, mais elle ne signifie rien de plus qu'une autre forme de l'efficacité. La finalité essentielle d'améliorer la vie des personnes est oubliée. Il est pour beaucoup parmi nous difficile de voir ce stade, ultime parfois, du dévoiement des fins et des moyens, car il est d'ordre ontologique. En outre nous sommes adaptés à ce phénomène devenu une banalité de l'existence dans ce type de société. Pourtant beaucoup de personnes ressentent ce

[26] Un chapitre de l'ouvrage *La Technique l'enjeu du siècle* est consacré aux techniques humaines.

malaise, beaucoup jusqu'à en être affectées psychiquement ou bien physiquement, mais sans porter le diagnostique de Jacques Ellul, sans en soupçonner la cause[27].

Technique et liberté de la personne. Malgré une œuvre construite et étayée par un dialogue entretenu avec d'autres penseurs ayant aussi approfondi la question de la technique, Jacques Ellul est souvent considéré comme un technophobe ; dominées par un sentiment, les conclusions de sa pensée seraient peu dignes de crédit. Pourtant, par delà un certain pessimisme vis-à-vis du phénomène technique, à la fin du film *La trahison de la technologie*, Jacques Ellul développe la pensée que l'être humain est encore capable de liberté vis-à-vis du phénomène technique. Toutefois cette liberté implique une prise de conscience de l'ampleur du phénomène, sans le minimiser ni le considérer comme une fatalité. Ivan Illich, qui, à sa manière, pose un diagnostique semblable sur les enjeux de la technique, renverse le pessimisme prégnant dans l'œuvre de Jacques Ellul. Il entre dans cette brèche laissée par Ellul : la liberté irréductible de la personne humaine. Face à l'outil détourné de sa finalité, face à la technique qui ne cesse de s'étendre sans mesure, chacun reste potentiellement capable de choisir, de garder ou d'élaborer les outils qui servent les relations humaines, et de rejeter ceux qui les détruisent. Ivan Illich donne l'espoir et affirme cette possibilité de fixer des limites à ce mouvement, à cette croissance qui paraît inexorable. Par la construction du concept de convivialité qu'il applique à l'outil, Ivan Illich indique une possibilité de mettre à terre l'aliénation de la personne aux outils, et de renverser ainsi la perspective d'enfermement induite par la fatalité du phénomène technique. Il pose l'hypothèse suivante : c'est par sa structure que l'outil est convivial.

Face à cette réalité pour une part invisible, quelle position adopter pour les professionnels de l'information, dans leurs activités très concernées par ces multiples occurrences du phénomène technique ? Pour les documentalistes en fonction et les ingénieurs documentalistes en mission, à l'heure de la prolifération et de l'instabilité des techniques liées à la gestion de l'information, la question de la finalité est peut-être à poser à chaque fois qu'il s'agit d'évaluer ou d'élaborer les outils de travail. Le questionnement identitaire qui infuse beaucoup de textes de la littérature professionnelle a probablement beaucoup à voir avec ce phénomène[28].

3.2 Les *outils conviviaux*, outils pour la convivialité

Les outils sont donc au cœur de la présente interrogation. En s'appuyant notamment sur l'ouvrage d'Illich, il s'agit de trouver des critères pour évaluer les outils, des critères aussi pour les élaborer. Dans l'exercice des métiers de la gestion de l'information, les

---

27 Certains travaux de Christophe Dejours témoignent de cette réalité en milieu professionnel. Cf. « *L'Evaluation du travail à l'épreuve du réel ».* Notamment la note 39 page 41.

documentalistes s'approprient et se servent d'outils préexistants, mais ils sont parfois amenés à intervenir pour les restructurer, et même à en concevoir de nouveaux. C'est le cas du projet Web du CDTM qui consiste à *refondre* le site actuel. Le concept de *structuration de l'outil* est construit pour être utilisé dans les diverses approches des outils de la documentation, leur choix, leur modification, ou leur élaboration.

3.2.1 La structuration des outils

3.2.1.1 Réflexions sur la réalité de la structure de l'outil

C'est un postulat : dans chaque outil pris au sens large, il existe une certaine structure. Comme cette structure n'est pas d'ordre matériel, elle peut être sujette à caution : d'aucuns pourront demander des preuves de ce qu'Illich nomme structure de l'outil. Cette notion de structure peut faire penser à celle de non-neutralité de l'outil qui a fait l'objet du chapitre 3.1.2.3.

Cette structure de l'outil induit que tout n'est pas déterminé par l'usage que l'on en fait : elle a aussi une influence sur la réalité de la société, sur les relations interpersonnelles et sur l'environnement.

Dire que l'outil n'est pas neutre signifie que ses usages possibles ne suffisent pas à le comprendre, à le définir. Il a été élaboré à l'origine d'une certaine manière, selon certaines méthodes, de même il a pu évoluer dans le temps en suivant certaines inclinaisons, plus ou moins orchestrée, plus ou moins choisies par les personnes.

3.2.1.2 Signification

Qu'est ce que cette structure de l'outil finalement ?

- Voici une première définition par le négatif : ce n'est pas leur architecture matérielle.
- Une positive à présent : la structure de l'outil est induite par l'ensemble des objectifs, des raisons, des décisions qui président à sa naissance. Cet ensemble de causes originelles influencent les usages qui peuvent en être faits, et aussi ses potentielles évolutions, sa potentielle croissance ou bien sa stabilité.

Les intentions à la base de l'outil. L'outil est façonné pour atteindre un objectif ou un ensemble d'objectifs. L'histoire des techniques montre que beaucoup de machines ont été conçues avec des intentions de croissance de la productivité, de la vitesse, d'automatisation, ou de réduction des efforts physiques à fournir dans une activité. Souvent

[28] Cf. notamment l'article de Danièle Bretelle Demazières dont il est question dans la bibliographie ci-dessous.

ces intentions se conjuguent. Le niveau des résultats que permettent d'atteindre la machine détermine son efficacité. Ce qu'Ivan Illich nomme structure de l'outil, se situe plutôt au niveau des objectifs définis à l'origine, des fonctions, des résultats recherchés. La structure de l'outil est ainsi à rechercher dans les intentions pour lesquelles l'outil a été conçu. Pour quoi, pour qui est-il conçu, et pour répondre à quels besoins ? Voilà certainement les questions qui déterminent la structure de l'outil.

Evolution de la structure. Mais la notion de structure est plus complexe que cela. En effet les outils pris au sens large, les outils systèmes notamment, sont enclin à évoluer, le plus souvent dans le sens de la croissance : ainsi les systèmes de transport, les institutions ou les systèmes d'information. Les intentions, les critères qui ont joué dans la conception de l'outil, ne déterminent plus la structure lorsque l'outil évolue et franchit certaines limites, certains *seuils*[29]. Ainsi, la structure de l'outil peut évoluer. Elle est alors à rechercher dans les intentions conscientes ou non qui conduisent aux modifications qui affectent l'outil. Qu'est-ce qui fait que l'outil croît, ou encore qui veut que l'outil croisse, et pourquoi ? Telles sont des questions qui pourraient aider à comprendre la nouvelle structure de l'outil. Le passage d'un *seuil* signifie une modification de la structure. Par exemple dès le franchissement du premier seuil, l'outil commence à perdre de sa structure conviviale, tandis qu'au second, l'outil l'a irrémédiablement perdue. Un fossé s'est creusé, l'outil est désormais structuré pour l'industrie, il travaille à actualiser ses valeurs, non pas celles de la convivialité.

Voici les questions qui déterminent la structure de l'outil à sa conception.

- Pour quelle(s) fin(s) ?
- Pour quelle(s) personne(s) ?
- Pour répondre à quels besoins ?

3.2.2 Conséquences théoriques de la structuration des outils

3.2.2.1 Les deux pôles de la structure de l'outil

Ivan Illich propose deux pôles entre lesquels est déterminée la structure de l'outil, qu'il nomme :

- pôle industriel : celui à l'ombre duquel fleurit l'idéologie productiviste-consumériste

---

[29] La notion de seuil, à laquelle il a déjà été fait référence chapitre 3.1.1.2, est développée au chapitre 3.3.1.4

- pôle convivial : l'horizon sociétal indéterminé - utopique - mais porteur des valeurs de base de la convivialité

La structure polarisée de l'outil induit une actualisation des valeurs : celles de la convivialité ou celles du productivisme.

- **La structure conviviale de l'outil** favorise l'actualisation des valeurs de bases de la convivialité, donc de la survie, de l'équité et de l'autonomie créatrice. Voici à mon sens un groupe d'outils structurés pour la convivialité. Les systèmes *d'agriculture paysanne* (notion proche d'*agriculture familiale*) sont des outils conviviaux car ils permettent de travailler dans le sens de la survie de la collectivité, dans une certaine équité et donnent de la liberté dans l'action, de l'autonomie à celles et ceux qui pratiquent ces modes d'agriculture. La structure conviviale de l'outil signifie, comme principale justification de son élaboration: le service de la personne dans ses besoins les plus élémentairement humains, et donc sa possibilité de survie et sa capacité à entretenir de bonnes - justes, équitables, libres - relations avec les autres et son environnement.

- **La structure industrielle de l'outil** favorise l'actualisation des valeurs productiviste-consuméristes, des valeurs plus facilement mesurables, et appartenant essentiellement à l'ordre matériel : la vitesse, la quantité, l'automatisme. La structure industrielle de l'outil, induit plus de biens, de services, de mobilité, de santé, entre autres valeurs. Un exemple à mon sens d'outils structurés pour l'industrie : les multinationales agroalimentaires. Elles favorisent la survie à court terme, mais la mort à moyen terme, par la surexploitation des ressources, la pollution, la production d'aliments qui, à terme, sont causes de cancer. Elles génèrent des écarts de revenus importants, voire abyssaux, d'un ordre de grandeur de 1 à des milliers d'euros, entre les plus riches actionnaires et les paysans qui travaillent avec des revenus au niveau du seuil de pauvreté, voire en dessous. Elles tendent aussi à prendre le contrôle sur une activité, et à empêcher les pratiques concurrentes, elles briment la liberté d'action des paysans en les rendant dépendants des semences, en leur interdisant la possibilité de s'en passer.

3.2.2.2 La structure et les usages des outils

La structure ne détermine pas systématiquement les usages. Jacques Ellul distingue trois grands types de conséquences de la mise en place d'une technique : les conséquences prévues et recherchées (l'efficacité dans la réalisation des objectifs, dans le

résultat obtenu, par exemple l'augmentation de la vitesse de déplacement), les conséquences prévues mais non recherchées (par exemple la grande quantité d'énergie que coûte la mise en œuvre de la technique) et enfin les conséquences non prévues et indésirables (comme les accidents de voitures ou encore le réchauffement climatique). Appliqué à la structuration des outils, ce raisonnement indique l'existence d'une variable inconnue, la troisième. Jacques Perriault ou Michel De Certeaux ont mis en évidence la réappropriation des outils par les usagers, par le détournement des fonctions que les ingénieurs prévoient. Dans *L'Etabli*[30] Robert Linhart montre que les ouvriers qui assemblaient les pièces des 2CV, malgré la très forte contrainte d'usage que leur imposait la chaîne de montage, réussissaient à construire des stratégies pour se réapproprier du temps. Ils n'utilisaient finalement pas l'outil de la manière dont les ingénieurs les avaient conçus. Ces réflexions et ces exemples montrent que la structure de l'outil ou de la technique ne déterminent pas son usage de manière absolue. Il existe une variable non prévue et peut-être même imprévisible. Cette variable se situe d'une part dans les contraintes de l'environnement, à cause de lois naturelles inconnues par la science et qui s'imposent à l'outil dans son utilisation[31]. Elle est aussi cause de l'irréductible part d'inconnu en l'être humain, et qui se manifeste entre autre par les résistances qu'il oppose à l'outil tel qu'il a été conçu[32].

Les usages des outils. La littérature des usages est abondante et la sociologie des techniques la recouvre[33]. Des auteurs tels que Jacques Perriault, ou encore Michel de Certeau ont construit des œuvres sur lesquelles s'appuyer pour comprendre en aval de l'opération technique, les modes d'appropriation des outils, leurs usages par les personnes. Aujourd'hui Dominique Cardon, ou encore Stéphana Broadbent, analysent les usages du Web ou d'autres outils d'information et de communication tel que le téléphone mobile. Stéphana Broadbent, a étudié notamment les usages de la messagerie électronique dans les environnements de travail. Elle en arrive à des études très fines qui montrent une grande cohérence dans les choix des outils pour communiquer, en fonction de chaque situation concrète, de la nature de la relation voulue avec l'interlocuteur et de sa position dans l'organisation. Les usages des outils de communication manifestent notamment les rapports

---

30 LINHART, Robert. *L'établi.* Paris, éditions de Minuit, 1981.

31 Cf. Jacques Ellul.

32 Cf. Jacques Perriault et Michel de Certeaux ou encore Robert Linhart.

33 La sociologie des techniques comprend aussi, en amont, la sociologie de l'élaboration, de l'ingénierie des techniques, à laquelle l'étude présente de la structure des outils devrait plus se référer. Je n'ai pas pu suffisamment à mon goût développer cet aspect dans ce travail de mémoire. Voici 2 articles qui pourraient aider à appréhender la question de la structuration des outils en sciences de l'information, sous l'angle de la sociologie des techniques :

- *« La place de l'imaginaire dans l'action technique. Le cas de l'internet »* Patrice Flichy. Revue Réseaux, 2001/5 - n° 109. pp. 52- 73
- *« Les sciences sociales et les machines à coopérer. Une approche bibliographique du Computer Supported Cooperative Work (CSCW)".* Dominique Cardon. Revue Réseaux, 1997, volume 15 n°85. pp. 13-51

de force ou de hiérarchie. Tel dirigeant, convoque tel collaborateur dans sont bureau lui signifiant une reconnaissance tandis qu'il envoie plutôt un courriel à tel autre, ne lui accordant ainsi pas la même qualité d'attention : le temps donné, le temps accordé à l'autre, le désir d'une relation synchrone – du temps passé ensemble - ou asynchrone - une relation différée dans le temps, par l'usage du courrier électronique par exemple - sont autant de modes de rapport à l'autre qui suscitent de choisir, d'utiliser tel outil plutôt que tel autre, et aussi pour un même outil, de l'utiliser de telle manière plutôt que de telle autre.

Un écart existe entre la structure de l'outil et les usages qui en sont faits. Des outils élaborés au service d'une productivité efficace, au service des forces industrielles, peuvent ainsi être détournés et utilisés dans le sens d'une actualisation des valeurs de la convivialité. L'exemple des chaînes de montage le montre, même si la lutte entre les valeurs des deux pôles paraît inéquitable : gagner du temps pour soi paraît un summum tandis que, par ailleurs, la personne est très contrainte dans ses capacités à actualiser son autonomie créatrice. De même, des outils conviviaux peuvent dans leurs usages être détournés de l'actualisation des valeurs de la convivialité que leur structuration conviviale permet théoriquement. Ivan Illich donne l'exemple du téléphone dont la structuration correspond aux critères de l'outil convivial (choix libre du sujet de discussion, dans une relation à l'autre plutôt équitable) mais dont les usages peuvent conduire les personnes, et le collectif vers une *industrialisation des relations* (exemple des centres d'appel téléphoniques) vers le repli sur soi (quand la systématisation des appels évite de se rencontrer réellement), ou encore vers l'aliénation de la liberté (par exemple la mise sur écoute).

Archétypes d'outils non-conviviaux. Cependant, il existe des outils tellement polarisés sur les valeurs du productivisme qu'aucun usage ne peut conduire à une actualisation des valeurs de la convivialité. Ivan Illich évoque des structures industrielles de l'outil, *industrielles* à un tel degré, qu'elles en interdisent un usage convivial. Ainsi un système autoroutier, l'école, seront toujours destructeurs, les systèmes de communication avec beaucoup de bande passante, quel que soit l'usage qui en sera fait[34]. Ivan Illich, à son tour, manque peut-être d'imagination. S'il est certain que le développement de ces outils contraint sans doute trop fortement la personne et la collectivité et induit inévitablement des usages destructeurs, en revanche, un arrêt du développement de ces outils *absolument non conviviaux* permettrait de laisser libre cours à des réappropriations à des fins conviviales : en les déstructurant, une fois qu'ils seraient devenus limités, en les détournant ou en réutilisant la matière première des parties dont ils sont constitués. Ils pourraient être ainsi imaginés des usages conviviaux d'une école dés-institutionnalisée, tel usage convivial d'un ex-réseau d'échangeurs routiers, ou d'une ancienne mine à ciel ouvert ? Qui n'a jamais vu, non sans

34 Cf. chapitre 3.1.2.3 ci-dessus.

surprise, une barque fluviale échouée devant une maison, et désormais utilisée comme bac à fleur géant ? Les outils productivistes abandonnés, comme les ruines évoquées dans les œuvres de John Ruskin par la grâce des capacités de l'imaginaire, pourraient eux aussi trouver un jour leur usage convivial.

La structure conviviale de l'outil ne fait pas tout. A l'inverse des outils absolument non conviviaux mentionnés par Ivan Illich, aucune structuration conviviale de l'outil ne semble en garantir un usage convivial : le couteau, et même la fourchette peuvent être détournés et conduire à la destruction de la vie par le meurtre ou, sans aller jusque là, être plantés dans la main de l'autre. La structure conviviale de l'outil n'implique pas une actualisation systématique des valeurs qu'elle porte. Autre exemple : le pain lui-même peut être partagé dans le sens de la convivialité mais aussi être accaparé et servir d'arme politique (Staline s'en était servi atrocement contre le peuple d'Ukraine), ou bien fabriqué de telle manière qu'il finit par nuire à la santé (le pain industriel). Est-il ainsi impossible de trouver un outil structuré d'une telle manière à ce qu'il garantisse l'actualisation de la convivialité ? L'outil seul n'y suffit sans doute pas : l'outil convivial n'est pas identique à l'opération technique magique qui elle-même ne garantit pas les résultats. C'est la limite de la dimension utopique de la convivialité et c'est ce qui la rend finalement réaliste : tout ne repose pas sur les outils. Les outils y sont mis à leur place et la liberté de la personne à la sienne.

Impacts de la structure sur l'usage. Si aucune structuration conviviale de l'outil n'en garantit un usage convivial, à quoi bon rechercher des critères de la structuration conviviale des outils ? La seule réponse que j'envisage est la suivante : si la structure conviviale de l'outil n'est pas suffisante, elle est néanmoins nécessaire à l'actualisation des valeurs de la convivialité. En effet, même si l'usage peut aller à l'encontre de la structure des outils - conviviale ou industrielle - le postulat d'Ivan Illich est le suivant : la structure des outils *induit* leurs usages dans un sens similaire. Ainsi, la structure conviviale des outils a un impact positif sur l'actualisation des valeurs de la convivialité. Il y a donc une logique à chercher des critères pour évaluer la structure conviviale des outils : par exemple afin de limiter le développement de ceux qui ne le sont pas assez ou encore pour encourager l'usage de ceux qui le sont. De même il y a une logique à vouloir plutôt construire ou modifier la structure des outils dans le sens de la convivialité. Voici formulé le postulat : **il y a bénéfice, en faveur d'une actualisation des valeurs de la convivialité, à élaborer des outils structurés de manière conviviale, des outils structurés pour la convivialité, des outils conviviaux** (suite d'expression qui désignent la même réalité). Cependant, Ivan Illich admet qu'il n'y a pas nécessité, dans une société, à utiliser exclusivement des outils conviviaux. Selon lui, une société, une organisation, en fonction du contexte, peut avantageusement panacher outils industriels et outils conviviaux. L'important

est que ce panachage tende à conduire la société dans son ensemble vers la convivialité, vers une actualisation de ses valeurs. Ainsi, les outils conviviaux ne sont pas une fin en soi, ils peuvent coexister avec des outils qui le sont dans une moindre mesure car l'essentiel est la convivialité de l'ensemble qu'ils forment, de la société elle-même. Les outils conviviaux ne sont pas une fin en soi : ils sont conviviaux parce qu'ils servent à actualiser les valeurs de la convivialité. Ils sont conviviaux parce qu'ils sont utilisables « *au service de la personne intégrée à la collectivité* ».

Pourquoi choisir et construire des outils conviviaux ? L'étude et le souci de la structuration plus ou moins conviviale des outils, précède celle de leur usages. Comme il a déjà été montré, les usages en aval peuvent tendre à l'actualisation des valeurs de la convivialité ou à l'inverse des valeurs productivistes. D'autres notions : celle de « bon usage », de "mésusage", "d'ab-usage", sont parfois employées. Illich emploie parfois celle d'utilisation conviviale, ou à l'inverse, d'utilisation pervertie, dévoyée ou détournée de l'outil. Il donne l'exemple frappant du téléphone cité plus haut. Pour signifier l'écart qui peut exister entre la structure de l'outil et son usage, voici une proposition : disposer d'outils conviviaux encourage un mode d'usage qui permette l'actualisation de la convivialité, mais ne la garantit pas cela. L'outil convivial ne suffit pas à vaincre tout ce qui en l'être humain s'oppose à l'actualisation des valeurs de la convivialité. La formulation mathématique d'un théorème donnerait : *les outils conviviaux sont nécessaires mais pas suffisants à l'actualisation de la société conviviale*. L'outil convivial redonne sa liberté à la personne, liberté que l'outil industriel lui ôte. Libérée, la personne peut l'utiliser à travailler dans le sens de la convivialité mais peut aussi la refuser et préférer sa situation d'esclavage. Elle peut aussi vouloir détourner l'usage de l'outil convivial à son profit exclusif. Peurs de la liberté et de la vie, égoïsme, avidité, volonté de puissance, en deux mots les *passions humaines*[35] ne sont vaincues ni par l'utilisation ni par l'élaboration des outils conviviaux. Ceux-ci ne font que permettre d'emprunter d'autres chemins plus constructifs, plus réalistes aussi parce qu'ils prennent en considération toutes les dimensions de l'existence humaine : relation à l'autre au sein d'une collectivité et relation à un environnement.

3.3 Evaluer les outils et élaborer des outils conviviaux

3.3.1 Critères pour évaluer la structure des outils

3.3.1.1 Les trois questions fondamentales de la structure de l'outil

Les trois questions « pour quoi ? », « pour qui ? » et « pour répondre à quels besoins ? » peuvent servir de base à la recherche de critères de la structure des outils (cf.

[35] Cf. page 31, la note n° 10 sur Julien Benda et les passions politiques

chapitre 3.2.2). La question de *rejoindre les besoins vitaux de la personne* est cruciale dans l'optique de l'actualisation des valeurs de la convivialité. C'est le critère fondamental, mais il est difficile à manier puisque, subjectif, il est sujet à caution. Mais il peut servir de base à la recherche de critères plus fins. Ainsi :

- un gage de structure conviviale de l'outil est dans sa capacité à *répondre aux besoins vitaux* de la personne. Ce qui est vital désigne ce qui maintient en bonne santé, le corps certes mais peut-être aussi tout ce qui concourt à la vie : l'intellect, le cœur, le psychisme, toute ces dimensions de la personne dans leurs imbrications.

- il s'agit de la personne intégrée à la collectivité, donc de la personne dans ses relations aux autres personnes et aussi à son environnement. Toutes les fonctions vitales de la personne, au sens le plus ouvert du terme, sont liées à des modes de relation : aux autres et à son environnement.

- la *personnalisation de l'outil* : elle signifie une adaptation de l'outil à la personne dans toutes ses singularités. Plus l'outil est adapté à une personne particulière, plus sa structure est conviviale. Ce critère est délimité par l'autre qui est celui d'être au service de la relation, et jusqu'à l'ensemble des relations qu'entretient cette personne avec les autres. Si ce n'est pas le cas, l'outil peut être totalement adapté à la personne et en même temps détruire ses relations. Il faut donc bien les deux critères réunis : l'adaptation aux besoins réels de la personne, y compris dans ses relations aux autres, et à son environnement.

Servir la personne intégrée à la collectivité. L'outil convivial est celui qui, outre les fonctions pour lesquelles il a été élaboré, est au service des relations, de la qualité des relations interpersonnelles et des relations entre les personnes et leur environnement. Ce critère est sans doute difficile à rendre opérationnel mais il demeure un point de repère essentiel et une base pour la réflexion sur les outils. Difficile à manier notamment dans les situations complexes, il est à la base un critère subjectif lorsqu'il est considéré au niveau de la personne, mais potentiellement objectif au niveau du collectif. Comment évaluer l'impact sur les relations interpersonnelles qu'occasionne l'utilisation d'un outil ? Comment évaluer aussi son impact sur la relation de la personne à son environnement ? Le moyen le plus efficace pour se servir de ce critère de la convivialité de l'outil est peut-être à rechercher avec la personne qui l'utilise, par un dialogue engagé sur l'outil. Les méthodes d'enquête, à condition de les choisir, de les adapter en fonction de chaque situation, offrent un moyen d'utiliser ce critère. Il s'agit de trouver la formulation de la question, sans doute de l'ensemble des questions qui puissent aider à comprendre dans quelle mesure l'outil rend

service à la personne, et si ce service a aussi un impact positif sur les relations de la personne aux autres, et de la personne à son environnement[36].

Un exemple d'application de ce critère : la loi sur l'éduction thérapeutique.

Cette loi votée en 2008, offre un exemple de la manière dont il est possible d'appliquer ce critère du service de la personne intégrée à la collectivité. Selon Ivan Illich, depuis 1955 (une date plus symbolique que contraignante) les systèmes hospitaliers occidentaux ont passé le second seuil[37]. Depuis cette époque, ils sont devenus plus nuisibles et destructeurs des relations que bénéfiques. Depuis longtemps d'autres qu'Ivan Illich en ont pris conscience. Certains ont voulu renverser cette tendance des systèmes hospitaliers à la dépersonnalisation, par la focalisation sur la guérison des maladies et sur les résultats obtenus au détriment de la relation à la personne. La pratique nommée « éduction thérapeutique » qui replace le dialogue entre patient et soignant au cœur de la relation de soin a fait son chemin, pour donner le jour en 2008 à la loi qui permet de solliciter des fonds de l'Etat en vue de mettre en place au sein des hôpitaux des associations qui proposent cette pratique (il s'agit d'une partie de la loi Bachelot). Théoriquement cette pratique intégrée au sein de l'hôpital par la promotion du dialogue va dans le sens de la réappropriation par le patient de sa capacité à trouver par lui-même des chemins de vie avec sa maladie, plutôt qu'un abandon aveugle au diagnostique et aux pratiques du corps des soignants. Cela va dans le sens de l'autonomie, de la libération des capacités de la personne malade à investir, à imaginer sa vie. Il y a par cette loi, dans son intention à ce niveau, la potentialité d'un retour en deçà du second seuil dépassé depuis longtemps. Cette loi serait-elle ainsi le signe d'une *restructuration conviviale de* l'outil hôpital ? Jusqu'à ce point oui. Mais cette loi oblige aussi les associations qui se montent en vue de l'éducation thérapeutique de toucher un minimum de 200 patients par an si elles veulent bénéficier de l'aide financière de l'Etat. Par cette contrainte, l'intention de replacer la personne au centre est annihilée puisque c'est le résultat qui compte en vue de l'obtention de l'aide financière. Par les intentions et le pragmatisme conjointement réunis, cette loi est un exemple pour comprendre où se situent les points nodaux des structures conviviales. En un sens la loi (aussi un type d'outil) est structurée de manière conviviale : par l'encouragement de la pratique de l'éducation thérapeutique, elle donne une priorité aux relations entre personnes soignantes et personnes patientes. Mais elle comporte dans sa structure un élément non convivial : l'obligation de résultat, d'un certain nombre de patients à traiter. C'est là une manière d'industrialiser le service.

---

[36] Un développement plus conséquent sur les méthodes d'enquêtes : au chapitre 5 ci-dessous.

[37] Notion de *seuil* cf. ci-dessous au chapitre 3.3.1.4

3.3.1.2 Les trois valeurs de base de la convivialité pour structurer l'outil

Mesurer l'impact de l'usage d'un outil sur la survie, sur l'équité et sur la liberté n'est pas une mince affaire. En tant que valeurs, ces notions sont difficiles, voire impossibles à stabiliser, à être appliquées de la même manière pour toute personne, dans toutes les situations et dans toutes les sociétés. Telle personne, dans telle culture pourra se sentir libre et justement traitée dans une situation qu'une autre personne trouvera extrêmement contraignante et injuste. De même que pour le premier critère mentionné, celui du service rendu à la qualité des relations, la part irréductible de subjectivité dans le domaine des valeurs, n'est pas une raison pour abandonner toute possibilité de s'en servir comme critères du jugement. Il est même des situations dans lesquelles il y a unanimité ou quasi unanimité sur les valeurs : au moins au sein d'une même société ou d'un groupe, il existe des possibilités de s'accorder sur les valeurs. Le langage en est sans doute l'outil de base et le dialogue le moyen le plus efficace. Si dans une société une personne peut juger une situation équitable tandis qu'une autre non, au moins elles peuvent en amont s'accorder pour trouver que l'équité est souhaitable. Il y a ici un présupposé : les valeurs de base de la convivialité ne sont pas questionnées sur le plan philosophique et toute personne humaine est capable, sinon de les désirer, au moins de les reconnaître en tant que valeurs. De même qu'Ivan Illich laisse à d'autres, philosophes ou théologiens, le soin d'établir le degré d'universalité de ces valeurs[38], de même, n'est pas discuté ici le postulat suivant : les valeurs de la convivialité forment un horizon souhaitable pour toute société humaine.

Ivan Illich propose une transposition de ces trois valeurs qui peuvent servir comme telles de critère qualitatifs déterminant une structure conviviale de l'outil. Ainsi, l'outil convivial ...

- « *est générateur d'efficience sans dégrader l'autonomie personnelle* »
- « *ne suscite ni esclave ni maître* »
- « *élargit le rayon d'action personnel* »

Ces assertions pourraient servir de base dans une méthode d'enquête en vue de déceler des critères subjectifs, selon les personnes concernées par un même outil. Une question pourrait être formulée ainsi : « d'après vous cet outil contribue t-il à élargir votre rayon d'action personnel ? ». Suivant la culture dans laquelle elle serait posée, le contexte, mais aussi l'outil dont il s'agit, cette question pourrait être formulée d'une autre manière, notamment avec des termes plus précis.

---

[38] Cf. page 31 note n° 10

3.3.1.3 Espace, temps et médiation

En vue d'évaluer la qualité des relations, ces trois notions constitutives de la pratique conviviale peuvent aussi être utilisées comme critères de la structuration des outils. Un outil qui conduit à l'évitement systématique des rencontres dans un espace commun, ou, à l'inverse, à perdre la liberté de s'isoler, ou encore à faire varier au-delà de certaines limites, de manière jugée outrancière, le temps passé ensemble, ne serait pas à classer dans les outils conviviaux. Les impacts de l'utilisation d'un outil sur le rapport à l'espace et au temps sont des critères qui ont l'avantage de pouvoir être plus aisément utilisés. En effet ils sont plus objectivables que les critères jusqu'ici développés et éventuellement transformables en indicateurs mesurables.

3.3.1.4 Autres pistes pour le recherche de critères de la structure conviviale

La notion de *seuil*. Dans le concept de convivialité, la notion de limite est cruciale et souvent mise en avant par Illich. Elle est transposée dans la notion de *seuil* quand la convivialité est appliquée aux outils. Ivan Illich repère deux seuils au-delà desquels un outil perd sa structure conviviale jusqu'à devenir non-convivial, un outil productiviste. Cette notion de *seuil* s'applique essentiellement aux outils complexes tels que les systèmes ou les organisations, susceptibles de connaître un développement : les systèmes de transport, les systèmes de soins ou encore l'école. Le premier seuil est celui du passage à une évaluation de l'outil par les seuls critères de calcul du type statistique. L'efficacité de l'outil est évaluée, mesurée, et devient le critère le plus important, jusqu'à en exclure les autres. Au second seuil, l'outil a perdu la possibilité d'atteindre les fins pour lesquelles il a été conçu, il ne fait plus que se développer pour subsister et il gagne en complexité. Il devient *contre-productif* , voire nuisible. L'exemple des systèmes bureaucratiques peut illustrer ce passage de certains types d'outils au-delà du second seuil. C'est pour éviter d'en arriver à ces seuils qu'Ivan Illich propose d'appliquer une échelle d'évaluation. Il s'agit de classer les outils sur une échelle qui aille de la structuration la plus productiviste, à la plus conviviale. Dans le cadre du projet Web cette échelle pourrait servir à élaborer le futur site web du CDTM, et plus encore à viser pour le CDTM lui-même, en haut sur le dernier barreau de la convivialité Cf. échelle d'Ivan page 78 ci-dessous.

Outil maniable, outil manipulable. Ivan Illich distingue deux critères qui sans pour autant être déterminants, peuvent entrer dans la structuration conviviale des outils : la *maniabilité* et la *manipulabilité*. Il définit l'outil maniable comme celui qui ne nécessite pas un apport énergétique supérieur à celui que le métabolisme humain peut ordinairement fournir. Le marteau, le stylo, le vélo sont ainsi des outils maniables parce qu'ils peuvent être utilisés grâce aux efforts de la personne après un apprentissage. A l'inverse, les outils manipulables nécessitent un apport énergétique hétérogène pour être utilisés : ainsi en va-t-il de la perceuse électrique ou de la voiture. Cette condition en fait des outils potentiellement

moins conviviaux que les premiers pour la raison suivante : l'énergie la plus équitablement répartie sur la terre est celle du métabolisme humain, et les autres formes d'énergie tendent à une répartition inéquitable. L'histoire montre les luttes de pouvoir autour de la possession de l'énergie et les fossés qui en résultent entre les personnes ou les sociétés : pour les réserves pétrolières par exemple, les systèmes d'extraction aussi, les systèmes de distribution du pétrole, entre beaucoup d'autres sources d'énergie. Pour concilier la multiplication des outils manipulables avec une actualisation de l'équité il faudrait une juste répartition de l'énergie que leur utilisation requiert.

L'apprentissage de l'utilisation de l'outil. Que l'outil nécessite un temps d'apprentissage, fût-il long, ou au contraire qu'il soit appréhendable dès qu'il est saisi, ne dit rien sur la polarité de sa structuration. Le temps qu'il faut pour comprendre le maniement d'un outil n'est pas a priori un critère de la structure conviviale. Cependant, il y a peut-être une limite à cela : lorsque le temps devient tellement important, qu'il exclut de son usage la plupart des personnes qui désireraient le manier ou qui en auraient un réel besoin. Si l'outil qui sert un besoin réel n'est utilisable que par un petit nombre de personnes et à leur seul bénéfice, à cause du temps qu'il faut pour l'appréhender, il peut être classé au bas de l'échelle de la convivialité.

La liberté du documentaliste. La définition de l'*homme austère* donnée par Illich[39], prolonge cette première approche de l'outil convivial au service de la personne, elle lui donne surtout des perspectives, et peut-être pointe vers les finalités ultimes du *projet de société conviviale.* Si l'ingénieur documentaire n'est pas contraint à la philosophie, rien ne l'empêche d'y faire appel, comme pratique et comme dimension possible de son être en tant qu'humain. D'autres peut-être pointeront vers une poétique, tandis que certain-e-s préfèreront consciemment ou non garder toutes ces dimensions profondes en dehors de leur pratique professionnelle. Le contexte du CDTM m'a conduit à éveiller cette réflexion sur les valeurs véhiculées par le mouvement du commerce équitable, à essayer d'en comprendre les assises éthiques, voire philosophiques. La lecture de penseurs qui analysent les dimensions sous-jacentes de la technique, m'a conduit à réfléchir sur une adéquation possible ou illusoire entre les outils et la dimension éthique. Par une meilleure compréhension des caractères profonds de la technique ainsi que des prises de conscience opérées par une confrontation avec ses réalités au long du processus d'apprentissage de la formation à l'INTD, ces lectures ont aussi contribué à une expérience de libération ressentie vis-à-vis du phénomène technique. Je reprends ici des mots entendus de la bouche de Jacques Ellul

[39] Cf. le quatrième paragraphe de l'introduction ci-dessus. Placée par Illich au dernier paragraphe de l'introduction de « *Tools for conviviality* », cette proposition est ainsi située à une place centrale de l'ouvrage qui lui donne un poids prépondérant et significatif.

dans un film et qui s'appliquent bien à mon vécu : La connaissance et la liberté sont des valeurs qui s'accordent bien.

La finalité ontologique de l'outil convivial : l'amitié. La définition que donne Ivan Illich de *l'austérité* rejoint le domaine philosophique et moral de la vie bonne. Ainsi envisagée, l'austérité peut intégrer un projet de société, servir à désigner un horizon utopique. La personne en est le cœur, l'outil dont elle se sert y est considéré à sa juste place, en tant que moyen d'accéder dans le présent à la joie que procure son usage, et de viser dans l'avenir, cet horizon de l'amitié comme projet de société. Ainsi, aux dimensions fonctionnelles de l'outil, celles du faire et du produire, Ivan Illich ajoute cette autre fonction : donner à la personne qui s'en sert *joie et équilibre*. Pour Ivan Illich l'outil convivial se définit peut-être ainsi d'abord par ce caractère et ce pouvoir. Les fonctionnalités classiques de l'outil n'en sont pas niées pour autant, comme le prouve cette affirmation : [une société conviviale serait] « *incomparablement plus efficace que toutes les sociétés rugueuses du passé, et incomparablement plus autonome que toutes les sociétés programmées du présent*, [...] *Une société où chacun saurait ce qui est assez serait peut-être une société pauvre, elle serait sûrement riche de surprises et libre*.» Ainsi, dans sa configuration la meilleure, l'outil convivial associe à l'efficacité ces vertus d'équilibre et de joie, ainsi que les autres valeurs qui concernent aussi la collectivité, les trois valeurs de base.

Limite de ces critères. Structuré de manière conviviale l'outil conduit ainsi la personne qui s'en sert, ainsi que la collectivité au service de laquelle il est placé, vers ces trois valeurs de la survie, de l'équité et de la créativité. Celles-ci se tiennent entre elles hiérarchiquement, partant de la survie, le minimum d'exigence d'une existence humaine, passant par l'équité, un aspect fondamental de la relation conviviale, pour viser à l'autonomie créatrice de la personne intégrée à la collectivité. Cette sorte de libération par l'outil est une des finalités de l'outil convivial sur laquelle insiste Illich. Par analogie, je la rapprocherais de la joie et de l'équilibre de *l'homme austère*, simplement pour la raison que la libération suscite la joie. Ce critère d'ordre ontologique est difficile à manier car la joie n'est jamais systématique, jamais assurée : elle ne s'estime que de manière subjective et peut aussi être occasionnelle, impermanente. Pourtant ce critère, sans en faire un indicateur de la structuration conviviale de l'outil, pourrait être lui aussi utilisé dans le cadre de méthodes d'enquête par entretien. Ces enquêtes utilisent déjà parfois de tels critères subjectifs tels que le plaisir ou le déplaisir à l'usage, pour évaluer les outils. Le critère de la joie serait pourtant à construire plus précisément : il se distingue du simple plaisir à l'usage immédiat de l'outil. A travers leur utilisation, certains outils industriels procurent un plaisir intense, tout en étant aliénants. Manier dans une enquête ces notions de plaisir et de joie, d'aliénation et de libération, notions qui embrassent le sentiment aussi bien que l'ontologique, requiert de la prudence. A défaut, le risque de se fourvoyer sur l'interprétation

des réponses est immense. Par le dialogue avec les personnes interrogées sur leur relation à l'outil, un accord pointu sur ces termes est nécessaire. Combien parmi nous ne se sentent-ils pas totalement libres d'utiliser certains outils qui pourtant nous aliènent ? La libération et la joie auxquelles peut conduire l'usage d'un outil, sont difficiles à manier comme critères de la convivialité de l'outil. Ils nécessitent des capacités de discernement, ne sont sans doute pas applicables en toutes circonstances, ni utilisables par toute personne. Mais rien n'empêche de s'y essayer.

3.3.2 Evaluer et élaborer des outils conviviaux

Ci-dessus ont été rassemblés les critères qui pourraient déterminer la structure conviviale ou productiviste des outils.

Tableau des critères de base de la structure conviviale de l'outil

Et éventuellement indicateurs à élaborer d'après les critères

Critères de la convivialité de l'outil	Indicateurs qualitatifs et quantitatifs
Impact sur les relations interpersonnelles	A élaborer en fonction du contexte, mais plutôt qualitatif a priori : la subjectivité et la parole
Impact sur les relations à l'environnement	A élaborer en fonction du contexte
Impact sur la survie	A élaborer en fonction du contexte, et du type d'outil
Impact sur l'équité	A élaborer en fonction du contexte et du type d'outil
Impact sur l'autonomie créatrice	A élaborer en fonction du contexte et du type d'outil
Le premier seuil	A élaborer en fonction du contexte
Le second seuil	A élaborer en fonction du contexte
l'écart à l'énergie métabolique	A élaborer en fonction du type d'outil
La question de l'espace	A élaborer en fonction du contexte
La question du temps	A élaborer en fonction du contexte

Tableau 1

Evaluer la structure des outils. Un tel tableau contribue à schématiser et à donner une représentation simple d'une réalité complexe. En cherchant à donner par des critères un moyen d'action efficace, l'utilisation d'un tel tableau fait toujours courir le risque d'oublier la question des moyens et des fins. Pour limiter ce risque, je propose que les critères proposés dans ce tableau soient pris comme base d'une discussion entre toutes les personnes qui auraient à réfléchir à la structure conviviale des outils à choisir, des outils à concevoir. Suivant le contexte et après discussion, certains critères qui apparaissent dans le tableau pourraient être retenus comme pertinents, éventuellement être affinés, tandis que d'autres pourraient d'emblée être rejetés. Dans la singularité de chaque situation la question des priorités est sans doute à poser : quels critères sont à peser en premier, parce que fondamentaux, quels critères sont secondaires et pourront par la suite être articulés avec les principaux ? Dans tel contexte, la réflexion sur les outils pourra commencer par exemple sur l'interrogation des relations, entre documentalistes eux-mêmes, entre documentalistes et les usagers, avec l'environnement, les environnements à travers ou autour de ces outils, etc. Par exemple, à quel type de relation conduit plutôt l'utilisation du thésaurus, du plan de classement ou du catalogue informatisé ? Si les réflexions et les discussions conduisent à la conclusion que l'outil est plutôt destructeur des relations, en termes de qualité de relation surtout, plusieurs possibilités s'offrent aux interlocuteurs : réévaluer la conception de l'outil, éliminer l'outil au profit d'un autre plus convivial, élaborer un nouvel outil. Chacun des critères de la convivialité peut être mobilisé et discuté, articulé avec les autres, dans un ordre à déterminer en fonction du contexte et aussi en fonction de la compréhension qu'en a chacun des partenaires de la discussion. L'entente sur les termes, la compréhension mutuelle à partir des notions, et éventuellement la rectification des dénominations, sont des pratiques centrales de ce travail sur la structure conviviale des outils. Plus encore pour les notions d'ordre qualitatif, de l'ordre des valeurs, le dialogue est nécessaire en vue de s'accorder sur le sens que chacun y met, sur les limites, en vue d'opérer des arbitrages. Utiliser ce tableau de manière systématique, sans que chacun puisse discuter, soupeser et nuancer les critères proposés, serait certainement contre-productif. Construire des outils d'évaluation de la structure conviviale des outils, qui soient, eux, non conviviaux, serait un comble !

Circonscrire l'esprit de système. Selon le contexte d'élaboration des outils, le contexte où ils sont évalués, tous ces critères sont à discuter entre les personnes partie prenante. La systématisation de l'usage des critères est à proscrire. Il y aurait une sorte de contradiction à élaborer, et à utiliser les critères de la structure conviviale des outils, de manière systématique. L'outil convivial est en effet celui qui à l'opposé de l'outil productiviste, replace l'humanité de la personne au centre, et donc déborde le purement rationnel. La réflexion et la raison, sont eux même outils, non pas fins mais moyens. La rationalité qui détermine ce qui est efficace et ce qui l'est moins, est à équilibrer avec

l'ensemble des autres critères de la convivialité, des autres valeurs. L'esprit de système est finalement, sinon à proscrire, du moins à circonscrire.

Elaborer des outils conviviaux. Ils pourraient aussi servir à élaborer des outils à structure conviviale, dans le cas où les personnes concernées s'accordent sur une actualisation des valeurs de la convivialité. Il faut bien comprendre que les fonctions auxquelles doivent répondre les outils, fonctions qui correspondent aux besoins vitaux des personnes, intègrent l'impératif d'efficacité. La structuration conviviale de l'outil implique que l'outil soit efficace pour remplir les fonctions pour lesquelles il a été conçu. Seulement, entre outils structurés de manière conviviale et outils structurés pour l'industrie, il y a à ce niveau une différence. L'efficacité n'est pas mise au même rang et elle ne sert pas les mêmes valeurs : ainsi la vitesse, l'automatisation, ou encore la croissance de la productivité ne sont pas des impératifs dans l'élaboration des outils conviviaux. Sans pour cela rejeter ces objectifs qui sont systématiquement recherchés dans l'optique productiviste-consumériste, il conviendra de les apprécier non pour eux-mêmes, mais seulement dans l'optique conviviale. La qualité des relations, principalement par une recherche de l'actualisation des valeurs de bases de la convivialité, qui correspondent aussi aux besoins vitaux des personnes en collectivité, déterminent l'élaboration des outils de la convivialité. L'efficacité de l'outil convivial en découle et en dépend. Un outil non convivial finit un jour par être contre-productif, c'est-à-dire inefficace. Les notions de vitesse et de lenteur, celles de durée et d'immédiateté, pourraient aussi être envisagées comme critères de la convivialité des outils puisque qu'elles découlent du dernier critère figurant dans le tableau ci-dessus : celui de la question du temps[40].

Critères qualitatifs ou indicateurs? Après avoir proposé cet ensemble de critères d'ordre qualitatif, la question se pose de leur utilisation pour élaborer des indicateurs qui permettent d'évaluer plus finement, et aussi de concevoir les outils. Souvent en effet, des indicateurs quantitatifs sont plus utilisables que des critères exclusivement qualitatifs. Les indicateurs sont moins sujets à caution puisque leur nature théoriquement mesurable est susceptible de donner des points de référence sur lesquelles s'accorder[41]. Ivan Illich propose une sorte d'outillage mathématique qui permettrait une application des trois valeurs de base à la structuration de l'outil. Afin d'évaluer le degré de convivialité des outils, il pourrait être construit une fonction à partir de ces trois valeurs transposées dans les variables de *viabilité* (pour la valeur survie), de *courbe de distribution des inputs* (pour la valeur *équité*) et de *courbe de production des outputs* (pour la valeur *autonomie créatrice*). Mais dans la suite de l'ouvrage Ivan Illich ne poursuit pas sur ce terrain et n'explique pas comment se servir de

40 Beaucoup d'ouvrages de Paul Virilio pourraient servir de base à une telle réflexion.

41 Dans *L'Evaluation du travail à l'épreuve du réel,* Christophe Dejours à force d'exemple et d'arguments théoriques solides démontre en quoi des critères quantitatifs ne sont pas gages de scientificité.

ces méthodes de mesure de la convivialité pour évaluer la structure des outils. Peut-être y aurait-il ici une piste pour les chercheurs en sciences de l'information, pour ceux surtout qui ont l'habitude et le goût de manipuler les objets mathématiques et de s'en servir en tant que moyens théoriques. Je laisse ici cette piste de côté faute d'avoir les moyens de l'emprunter.

Cependant, une attitude prudente est à préconiser dans la construction d'outils mathématiques, en vue de l'évaluation d'outils conviviaux. Le risque que fait parfois courir l'usage des indicateurs quantitatifs est celui de faire passer à l'outil un premier seuil : en tant que techniques d'évaluation, les valeurs quantitatives donnent une certaine confiance aux utilisateurs, et risquent de faire perdre de vue les véritables objectifs de l'outil : actualiser efficacement les valeurs de la convivialité. « *On le voit, les critères de la convivialité ne sont pas des règles à appliquer mécaniquement, ce sont des indicateurs de l'action politique, qui concernent ce qu'il faut éviter* », en l'occurrence, éviter de dépasser certaines limites dans l'élaboration ou dans l'utilisation des outils qui font franchir les fameux seuils.

3.3.2.1 Vers une mise en équation des indicateurs ?

Ces critères de la structuration conviviale des outils, par leur hétérogénéité, ne semblent pouvoir que très difficilement être tous agrégés ensemble afin d'en déduire des indicateurs autres que ceux réduits à ces seul critères. Illich lui-même ne va pas dans le sens d'une systématisation du concept de *structure conviviale de l'outil*, qui permettrait une théorie de laquelle tirer des indicateurs applicables à chaque type d'outil. Face à la grande diversité des outils, et ne serait-ce que ceux de la documentation, diversité aperçue à travers l'esquisse des listes dans le chapitre ci-dessus, une telle théorisation de la *convivialité* de l'outil est peut-être possible mais nécessiterait certainement un travail collectif *à la Pédauque.* Illich lui-même n'a fait que suggérer une théorisation de l'outil convivial, comme nous l'avons vu, en indiquant la possibilité d'une mise en équation mathématique, mais seulement à partir des trois valeurs fondamentales de la convivialité (survie, équité et liberté). Dans son ébauche de mise en équation, Illich laisse donc de côté les autres critères de l'outil convivial, celui de l'énergie nécessaire au maniement et celui du seuil de développement de l'outil. Ce dernier en particulier ne semble convenir qu'au type complexe des outils, les *méga outils*, tels que l'école, les systèmes de transport ou de santé. Pour les documentalistes, les *méga outils* correspondent aux centres de documentation, aux bibliothèques, aux systèmes d'information des organisations, ou encore à l'Internet. La notion de seuil pourrait ainsi être transformée en critère d'évaluation de la structuration conviviale de ces outils complexes de la documentation. Au CDTM, il faudrait ainsi se demander à la suite d'Illich si le système d'information que constitue le centre a oui ou non déjà franchi un, voire deux seuils ? Ma réponse intuitive est négative et mon argument est que les indicateurs quantitatifs sont très peu utilisés dans l'évaluation des outils du CDTM et

du CDTM lui-même. Mais je reconnais que ce jugement est à l'emporte pièce et que la question mériterait d'être abordée plus sérieusement.

3.3.2.2 Essai de transposition des critères de l'outil convivial en indicateurs

Evaluer grâce à des indicateurs. Les processus d'évaluation sont aujourd'hui en voie de généralisation et touchent nombre de secteurs économiques. La LOLF témoigne d'un ralliement de la fonction publique en France qui a longtemps été rétive à ces pratiques. Les indicateurs, qui sont construits en fonction de ce qu'il y a à évaluer, en sont des instruments privilégiés. Les professionnels de l'information et de la documentation sont aussi confrontés à cette tendance. Le numéro 4 du B.B.F. de 2010 consacre un dossier entier à l'évaluation dans les bibliothèques en France. Dans un article intitulé « *Evaluer, un levier du changement ?* », Claudine Golka[42] définit les qualités du bon indicateur : « *Un indicateur pertinent est un indicateur qui contribue à éclairer une problématique précise : que ce soit pour déterminer le niveau initial d'un processus, définir des objectifs, mesurer le degré d'atteinte de ces derniers ou s'assurer de la pérennité des changements introduits. Ce qui importe n'est donc pas tant le résultat que ce que l'on en fait. De quelle manière on l'analyse, sans perdre de vue certains éléments de principe ou de contexte, et comment on s'en saisit pour décider et mettre en œuvre de nouvelles théories d'action. À tout indicateur doivent donc être associés les éléments qui permettront de l'interpréter, de même que les critères de sa définition et le contexte dans lequel il sera mis en œuvre.* »

La convivialité des indicateurs Après avoir ainsi proposé un mode exigeant d'élaboration des indicateurs à partir de la détermination d'objectifs et de critères, Claudine Golka insiste sur l'importance de prendre en considération celles et ceux qui vont s'en servir de même que les personnes en vue desquelles ils sont mis en œuvre : le personnel de la bibliothèque et aussi bien sûr les usagers. Avant de mettre en œuvre et d'élaborer des indicateurs évaluatifs de la convivialité des outils plus ou moins complexes de la documentation, je retiens en particulier ce conseil : « *Enfin, si les outils sont nécessaires, il faut aussi et surtout des hommes et des femmes pour se les approprier, et d'autres capables de coordonner et de piloter l'action collective. [...] Comme cela a été précisé plus haut, les universités sont des systèmes complexes et, comme toute organisation, elles sont avant tout composées de personnes dont les intérêts ne convergent pas nécessairement. C'est pourtant de l'activité de ces dernières, de leur énergie et de leur engagement aux objectifs communs que dépendent en grande partie le succès et la pérennité d'une organisation. [...] Il me paraît donc indispensable de pratiquer un management aussi humaniste que possible, c'est-à-dire un management centré sur l'humain. Un management participatif qui privilégie l'écoute, l'autonomie des acteurs, leur responsabilisation et leur développement personnel.*

Car c'est bien en favorisant l'apprentissage individuel que l'apprentissage organisationnel peut se réaliser. » La mise en pratique de ces principes, est gage de structure conviviale des outils d'évaluation.

Dans le but d'évaluer la structuration conviviale des outils de la documentation, il s'agit sans doute en premier lieu de concevoir des outils d'évaluation qui soient eux-mêmes conviviaux. Dans un esprit à l'opposé de la pratique utilitariste qui veut que la fin justifie les moyens, les outils élaborés en vue de juger la convivialité des outils doivent être eux-mêmes structurés de manière conviviale, au *service des personnes*, *centrés sur l'humain* comme le dit Claudine Golka. Il faudrait donc aller jusqu'à appliquer les critères de la convivialité à ces outils mêmes.

3.3.3 Une méthode d'évaluation

L'échelle d'Ivan : un outil pour classer les outils. Les critères ainsi listés, comment passer à une évaluation de la structuration conviviale de l'outil ? Dans les premières pages de l'ouvrage dont il est ici beaucoup question, Ivan Illich propose une méthode visuelle de classement des outils : « *Chacun de nous se définit par la relation à autrui et au milieu par la structure profonde des outils qu'il utilise. Ces outils peuvent se ranger en une série continue avec, aux deux extrêmes, l'outil dominant et l'outil convivial* ». Une première piste simple est ainsi indiquée par l'opposition convivialité/productivisme. La référence biblique à l'échelle de Jacob, le patriarche israélite dans la Bible, assimile l'outil à l'ange : ceux qui stationnent sur les barreaux du bas de l'échelle ou qui les descendent en direction de l'Enfer seraient ainsi les outils structurés de manière industrielle (qualifié ici *d'outil dominant*) tandis qu'à l'inverse, ceux qui stationnent sur les barreaux du haut ou bien qui les montent vers le Paradis seraient eux les outils structurés de manière conviviale (les *outils conviviaux*). L'analogie proposée, tout en paraissant manichéenne, est pourtant dynamique puisqu'elle prend en compte la possibilité d'évolution de la structuration de l'outil. Certains se développent à tel point qu'ils franchissent des seuils irréversibles, d'autres sont limités. Par analogie avec le songe du patriarche de la Bible, je la qualifie *Echelle d'Ivan*. En voici une représentation simple :

---

[42] F. l'article du BBF référencé dans la bibliographie rubrique « les usagers et leurs besoins »

Une échelle de classement des outils selon leur structure

de la plus conviviale à la plus industrielle

Echelle d'Ivan

structuration parfaitement conviviale de l'outil

structuration parfaitement productiviste de l'outil

Figure 1

Doté de cet instrument et des critères de la structuration conviviale[43] des outils qui permettent de les placer sur cette échelle, il devient possible de procéder aussi à une évaluation des outils que les documentalistes mettent en œuvre. A l'invite d'Ivan Illich lui-même, cette échelle et ces critères sont à utiliser comme des guides pour agir. Ils ne se suffisent pas à eux-mêmes. Voici à nouveau l'avertissement déjà cité: « [...] *les critères de la convivialité ne sont pas des règles à appliquer mécaniquement, ce sont des indicateurs pour l'action politique, qui concerne ce qu'il faut éviter. Critère de détection d'une menace, ils permettent à chacun de faire valoir sa propre liberté.* »

Classer les outils pour opérer des choix : l'échelle d'Ivan et les critères.

Transposés aux métiers de la documentation, ces propos vont dans le sens d'une autonomie des choix des documentalistes quant à l'utilisation et à l'élaboration de leurs outils de travail. Cette manière de classer les outils n'est donc pas univoque. Celle qui

consiste à placer les outils sur l'échelle d'Ivan, est peut-être appliquée dans certains contextes plus que d'autres, dans certains lieux, certaines situations. Le choix des outils en outre ne s'opère pas qu'en fonction de cette structuration conviviale ou industrielle mais aussi en tenant compte des contraintes de chaque situation d'exercice d'une profession : contrainte personnelle, certaines personnes pourront s'opposer radicalement à ce type de manière d'envisager les outils, et ne pas trouver pertinente cette notion de convivialité, ou alors ne pas y adhérer, ne pas même comprendre ces valeurs. Certaines pourront en ce sens n'opérer le choix d'un outil qu'en fonction de sa plus grande efficacité par rapport aux autres. L'échelle d'Ivan ne restitue pas ce degré d'efficacité différent d'un outil à l'autre : ainsi un outil ne sera pas plus efficace qu'il sera plus haut sur l'échelle. En revanche un niveau d'efficacité suffisant est impératif, et ce niveau est à reconsidérer en fonction de chaque outil et pour chaque contexte de mise en œuvre. Pour les professionnels de la gestion de l'information, utiliser cette échelle et donc opérer leur choix d'outils en fonction de leur structuration conviviale ou productiviste, n'oblige pas à se passer de tout autre critère. A l'inverse les critères qui ont trait à l'efficacité, dans la réalisation des fonctionnalités sont à mettre en balance avec les critères de la convivialité. Cette autre manière d'envisager un classement des outils, pourrait aussi bien se conjuguer avec une façon collaborative d'envisager la politique documentaire, par une discussion sur les outils, menée de manière démocratique au sens originel où Jacqueline de Romilly l'entend[44]. Ainsi[45] l'intensité du travail collectif auquel donne lieu l'élaboration de l'outil est à la base de sa structure conviviale.

Voici quelques types d'outils non conviviaux à placer au bas de l'échelle d'Ivan (suivant le contexte, la culture du pays ou de l'organisation, l'outil pourrait grimper quelques barreaux)

Des algorithmes mathématiques qui permettent de faire des profits à tous les coups par des placements financiers[46].

La publicité, « la com. ». D'une manière générale, publicité et communication - au sens dévoyé du terme - utilisent des moyens efficaces en vue de convaincre. Ces moyens sont à base de mensonges, de détournements des sens des mots, de techniques de propagande. Il s'agit par exemple de faire croire qu'un produit ou qu'un service peut à lui

---

43 Cf. le tableau page 60 chapitre 3 .3.2

44 Pour le lien entre structure conviviale des outils et construction démocratique : cf. chapitre 5.1.3, page 98

45 Ce principe a été exposé ci-dessus au chapitre 3.2.2

46 « Mathématicien réputé, auteur d'un théorème sur les trous noirs, il repère les anomalies des marchés à l'aide d'algorithmes ultrasophistiqués et de longues équations financières conçues dans le plus grand secret avec une poignée de grosses têtes. A la moindre alerte, il déclenche immédiatement un ordre d'achat ou de vente. L'opportunité peut durer quelques secondes et rapporter moins de 0,5%. Mais, mis bout à bout et répliqués des milliers de fois ces petits gains font fortune. » Extrait de l'article paru en septembre 2010 dans le n° 755 de L'Expansion page 42 : *Jim Simons, le matheux en or : ses équations magiques battent des records*

seul conduire au bonheur, donner de la joie. Il s'agit bien de mensonge : l'outil convivial lui-même, s'il en offre réellement la possibilité, ne garantit pas à *l'homme austère*[47] une épiphanie de la joie à chaque fois qu'il s'en sert.

Le logiciel Power Point. Franck Fromer[48] explique en quoi ce logiciel conduit à une uniformisation et à un rétrécissement de la pensée de ceux qui l'utilisent pour exposer, comme des autres qui y assistent. Le logiciel Power Point serait-il ainsi à classer dans les outils productivistes, notamment ceux qui rendent des services qui ne répondent à aucun réel besoin ? La *capacité de façonner l'image de son propre avenir* pourrait en être affectée. Néanmoins, il y aurait pour cet outil sans doute plus matière à discuter selon les critères de la convivialité que pour les deux autres proposés ci-dessus. L'imagination alliée à la raison peut donner des modes d'usages détournés, des appropriations de l'outil qui le détournent de sa structure productiviste. J'ai été témoin d'une intervention avec un usage positif - sans doute parce que limité - de ce logiciel, d'un usage qui laissait place à de la convivialité, à des échanges de parole entre les personnes.

Pour finir ce chapitre, quelques outils à placer plutôt en haut de l'échelle d'Ivan

Une association de dimension réduite (3 à 40 personnes, mais chiffre haut à discuter), fondée sur les valeurs de la convivialité (survie, justice et autonomie créatrice), et qui fonctionne sur des principes démocratique de l'*iségoria* (cf. chapitre 5.1.3). C'est presque une tautologie.

Un site Web *convivial* (Cf. chapitre ci-dessus pour saisir les liens et les différences entre les critères de la structure conviviale des outils dont il a été question jusqu'ici et la notion de convivialité des interfaces Web)

Tous les outils et les objets élaborés par un travail artisanal, qui fait de la personne ou du groupe de personnes qui les façonnent les seuls maîtres de l'ensemble des processus de production. Qu'ils puissent aussi être proposés à la collectivité sans exclure des personnes pour une raison ou une autre, est un facteur qui va dans le sens de la convivialité. A l'inverse, un produit de luxe, par son prix qui empêche des personnes de l'acquérir, ne peut sans doute pas être classé bien haut sur l'échelle d'Ivan, même si son processus de fabrication concourt à lui conférer une structure conviviale. Mais cette question est complexe presqu'autant que les « lois » économiques qui conduisent à la répartition des richesses. Ainsi, la convivialité des produits de luxes est une source de discussion.

---

[47] Cf. page 59 ci-dessus.

[48] *La Pensée Power Point : enquête sur ce logiciel qui rend stupide. Franck Fromer.* Edition La Découverte. 2010.

Les logiciels libres. Parmi les quatre principes qui définissent le logiciel libre[49], plusieurs des critères de la convivialité de l'outil sont en bonne position : l'autonomie créatrice surtout mais aussi l'équité. La programmation des logiciels libres induit un type de diffusion[50]. Pour comprendre cela il s'agit de bien séparer ici la structure et les usages : la structure des logiciels libres en interdit en principe un usage détourné qui irait dans le sens du productivisme. Les règlementations, ou certifications produites par le GNU vont dans ce sens et peuvent être considérées comme partie prenante de la structuration conviviale des logiciels libres. Peut-être une comparaison peut-elle être ici osée avec les systèmes de certification du commerce équitable[51]. Il est en outre un autre facteur qui indique une voie vers une structuration conviviale des logiciels libres. Beaucoup en effet sont le résultat d'un travail collaboratif d'une autre nature que celui qui a lieu dans les entreprises de logiciels propriétaires. C'est souvent un groupe de personnes, une communauté, qui est à l'origine d'un logiciel libre et qui travaillent ensuite à son développement, à l'exemple de la communauté Spip, logiciel de l'actuel site du CDTM. Ainsi, plusieurs facteurs concourent à une structure conviviale des logiciels libres.

Et l'Internet ? La question de la structuration conviviale de l'Internet a été déjà évoquée ici ou là. Pour être traitée sérieusement, elle devrait s'appuyer sur plusieurs types d'approches de la connaissance de l'Internet : historiques, techniques, philosophiques, anthropologiques, économiques, entre autres. Dominique Cardon a étudié l'histoire politique de l'Internet. Il y décèle « *un esprit des origines* » qui structure cet outil mais qui est aussi battu en brèche par des modifications de la structure et aussi des usages qui entrent en contradiction avec lui. Le texte de Lawrence Lessig qui prend plus en considération l'aspect technique, l'ouvrage philosophique de Paul Mathias et bien d'autres types d'approches de la connaissance de l'Internet pourraient aussi être mobilisés afin de confronter les critères de la structure conviviale des outils, aux thèses qui y sont soutenues. L'esprit de l'Internet caractérisé par Dominique Cardon entre largement en résonnance avec deux des valeurs de base de la convivialité : équité et autonomie créatrice. De même le texte de Laurence Lessing étudie le lien entre les codes des programmes qui structurent l'Internet et la valeur de la liberté. En mobilisant d'autres chercheurs, l'impact de la structure de l'Internet sur les notions d'espace, de temps et des limites, serait aussi à prendre en considération pour évaluer la structure conviviale de l'outil emblématique de la société dite de l'information. En 1973 Ivan Illich ne pouvait prédire le développement ultérieur de l'Internet mais en tant que

---

[49] Les 4 critères du logiciel libre : **1** - la liberté d'exécuter le logiciel pour quelque usage que ce soit - **2** - la liberté d'étudier le fonctionnement du programme et de l'adapter à ses besoins - **3** - la liberté de restituer des copies - **4** - la liberté d'améliorer le programme, et de rendre publiques ces améliorations de telle sorte que toute la communauté en bénéficie. Cf. la page Web du site *Framasoft* : www.framasoft.net/article4127.html

[50] C'est aussi l'hypothèse soutenue par Laurence Lessig dans l'article *Code is Law.* Cf. bibliographie ci-dessous

« *système de communication avec beaucoup de bande passante* », qu'il considère comme outils parmi les plus productivistes, il classe a priori l'Internet en bas de l'échelle de la convivialité ! Beaucoup de penseurs actuels de l'Internet, développent des réflexions qui laissent penser qu'ils le classeraient à l'inverse plutôt en haut de l'échelle d'Ivan. L'étude de la structuration conviviale ou productiviste de l'Internet serait sans doute complexe et longue à mener, mais elle offrirait une approche moins centrée sur les usages que ce qui se pratique actuellement, contrairement aux quelques unes citées ci-dessus[52].

A présent en vue du projet Web au CDTM, j'aborde la question de la structuration conviviale des outils sur le Web, en particulier des sites Web.

3.4 La convivialité des sites Web

Après avoir passé en revue la notion de convivialité sous les angles d'abord de la pratique sociale, puis de l'utopie politique et enfin de la structure des outils[53], il reste à l'aborder selon l'angle plus restreint de l'informatique. Cette étude est nécessaire puisque ce domaine concerne directement le projet en cours au CDTM. En effet, la convivialité est aussi une manière de qualifier une interface Web.

3.4.1 La notion de *convivialité d'une interfaces Web*

***Convivialité d'une interface* et concept d'*outil convivial*.** Dans le domaine des interactions homme-machine souvent désigné par l'acronyme *imh*, la notion de convivialité peut s'appliquer notamment aux interfaces informatiques, mais elle diffère de celle d'outil convivial dont il a été question jusqu'ici. Voici une définition de la convivialité, trouvée sur le site *info-clic*, qui peut s'appliquer aux interfaces informatiques et en particulier aux sites Web : « *Caractérise un système qui peut être facilement utilisé par quelqu'un qui n'y connaît pas grand chose, ou un système qui est tout simplement agréable à utiliser.* » Cette définition manifeste une imprécision de la notion, située quelque part entre l'utile, le facile à utiliser et l'agréable. La culture anglo-saxonne, cette fois dans le champ de l'informatique et non dans celui des pratiques sociales, peut aider à éclairer la notion de *convivialité imh*. En langue anglaise, la notion de convivialité appliquée aux *imh*, ne se confond pas avec la pratique sociale déjà étudiée et désignée par *conviviality* ; elle est désignée par

---

51 Les organisations qui pratiquent le commerce équitable élaborent des systèmes de certifications qui sont pour les consommateurs, gages de la "structuration équitable" des entreprises à l'origine des produits qu'ils achètent.

52 Les ouvrages référencés dans la bibliographie ci-dessous à la rubrique « L'Internet », pourraient constituer une base pour mener cette étude. En voici 2 supplémentaires. Un de Yochaï BENKLER *La Richesse des réseaux,* qui est une tentative de penser l'Internet de manière synthétique. Un autre de Manuel CASTELLS, *La Galaxie Internet*.

53 Cf. chapitres 2.1, 2.2 et 3.2

l'expression *user friendly* Quand on dit qu'un système est *user friendly,* les francophones doivent comprendre qu'il est *convivial*, et au sens littéral *amical envers ses usagers*. Comme déjà dit plus haut, il n'y a donc pas une équivalence stricte de la notion de convivialité selon ses divers applications, sociale, utopique et *imh*, mais plutôt recoupement ou prolongement. Tandis que la *convivialité imh* française désigne certains caractères ergonomiques qui vont dans le sens du service à l'usager, la qualité *user friendly* anglo-saxonne qui lui correspond, peut-être avec un certain sens de la dérision, indique aussi l'horizon ontologique de la convivialité[54], qu'Ivan Illich avait aperçu : celui de l'amitié. Que l'interface informatique soit amicale avec qui l'utilise, tel est le sens - caché en Français et révélé en Anglais - indiqué par la notion de convivialité. Afin de la rendre plus opératoire, voici une question qui peut servir de guide, peut-être aussi de source d'inspiration : comment un site Web pourrait répondre aux réels besoins en information d'une personne, aussi bien que le ferait un-e ami-e qui en aurait les moyens?

Les limites de la notion de *convivialité ihm*. Plus rarement usité, le terme *une convivialité*, désigne un forum en ligne de discussion en temps réel ; il s'agit bien d'*une convivialité* et non pas de *la convivialité* d'une interface, d'un logiciel ou d'un site Web. Il est ainsi possible que l'interface d'une telle *convivialité* ne soit en définitive pas très conviviale, et il faudra alors plutôt chercher l'amitié de l'autre côté de celle-ci, avec les autres internautes qui l'utilisent aussi. Dans cet usage du terme - une convivialité désignant un forum - la relation directe avec la pratique britannique est évidente : il s'agit bien aussi d'une réunion de personnes, non pas dans ce cas autour d'un repas mais à travers un outil sur l'Internet (ou peut-être sur un réseau informatique plus fermé). Les conditions d'unicité de temps, d'espace (même si virtuel) et d'une médiation (par l'outil informatique qui fait office à la fois de médiateur et d'espace unique) sont bien présentes. Les autres critères de l'outil convivial pourraient aussi être mobilisés. Sans aller plus avant dans cette recherche[55] qu'en est-il de la convivialité d'un site Web ?

Variantes dans l'usage de la notion de *convivialité imh*. Quelques articles de blog trouvés sur le Web, certains de Jean-Claude Grosjean, font de la convivialité appliquée aux *imh* une notion très liée à d'autres qui ont cours en ergonomie. Pour certains, dont Jean Claude Grosjean lui-même, la notion de convivialité semble se confondre avec celle d'utilisabilité. Il incite pourtant à lever les ambiguïtés attachées à la notion. Dans un article

---

54 Cf. page 57 chapitre 3.3.1.4 : *L'horizon ontologique de la convivialité : l'amitié*.

55 Dans l'article « *Des souris et groupes : évaluer le travail collaboratif à l'aune de l'utilisation de l'outil ?*» [Disponible sur archivesic.ccsd.cnrs.fr] , Marianne Follet et Marie-France Peyrelong, étudient les usages d'un outil informatique de travail collaboratif. Différents critères sont passés en revue, et notamment celui de convivialité (dans les usages non pas dans la structuration de l'outil). A la question sur la convivialité de l'outil une utilisatrice réplique « *ça ne nous sert pas le café* ». Les conclusions de l'étude sont que l'efficacité dans l'utilisation de l'outil est déterminée d'abord par une bonne cohésion du groupe en amont, qui se manifeste dans toutes les phases de travail et particulièrement celles dans lesquelles il y a rencontre réelle entre les personnes.

plus éclairant, Pascal Guitton[56] développe une argumentation sur la notion de convivialité en l'interrogeant sur son origine anglaise et en la rapprochant de la notion d'intuition : «*Après la notion d'interface conviviale, on évoque souvent l'interface intuitive. Là encore, interrogeons-nous sur le sens de cet adjectif : il décrit une compréhension immédiate, basée sur l'inné, ne faisant pas appel à la raison. En d'autres termes, un mécanisme qui ne nécessite pas ou peu de période d'apprentissage.* » Après avoir développé une réflexion sur la nécessité qu'il y a à relativiser l'importance de ce critère d'interface intuitive, le chercheur finit par conclure que la convivialité entendue au sens d'apprentissage rapide n'est pas pertinente: « *une interface homme-machine rapide à apprendre, souvent qualifiée de conviviale, n'est pas toujours de bonne qualité.* » La convivialité d'une interface est ainsi réduite à un critère minimal et qui n'a pas l'ampleur de ceux de l'outil convivial. En outre, la rapidité de l'apprentissage que permet un outil n'en fera pas forcément un *outil convivial* dans le sens du concept construit par Ivan Illich.

Quelques notions importantes de l'ergonomie Web (nommée autrement *Web design*). Dans leurs mémoires de fin de formation ayant pour thème la conception d'une interface Web - un site pour l'une, une base de données pour l'autre - Lise Gazzola et Emmanuelle Bru Beau développent la notion d'utilisabilité qui appartient aux sciences ergonomiques. Lise Gazzola le fait notamment en mobilisant la norme ISO 9241 qui correspond à ce critère : « *le degré selon lequel un produit peut être utilisé par des utilisateurs identifiés pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction dans un contexte d'utilisation spécifié* ». Emmanuelle Bru Beau se réfère à Jakob Nielsen, et dresse l'inventaire des critères qui permettent de juger de l'utilisabilité d'un site, mais qui s'appliquent aussi à nombre d'autres interfaces des *imh*. Ainsi, la facilité d'apprentissage, l'efficacité, la rémanence, la tolérance d'erreurs, la satisfaction sont-ils énoncés comme critères de l'utilisabilité. Comparés à la notion de convivialité des interfaces, et du flou où elle baigne encore, la science ergonomique possède déjà des outils conceptuels pour évaluer et pour élaborer les outils. Elle n'a pas encore fait de la notion de *convivialité* un outil conceptuel au même rang que d'autres relatés ici. La notion de convivialité appliquée à une interface Web, est donc pour le moment difficilement utilisable, et elle risque de conduire à l'incompréhension chez celles et ceux qui l'utilisent sans s'accorder sur sa signification.

Les principes ergonomiques rejoignent-il les critères de l'outil convivial ? L'ergonomie est la science qui s'applique à la connaissance des personnes dans leurs environnements de travail. Depuis les débuts de l'informatique, voire bien en amont avec les premiers automates, les interactions entre personnes et machines soulèvent des questions d'ordre technique, scientifique et même philosophique. Parmi toutes les questions que

---

[56] Enseignant en sciences de l'information à l'Université Bordeaux. Article disponible au 12 décembre 2010

posent ces relations, celles qui concernent l'ergonomie intéressent directement les sciences de l'information et de la communication. Pour Amélie Boucher, spécialiste de l'ergonomie appliquée aux interfaces Web, les principes de l'ergonomie Web se fonde sur *l'orientation-usager* [...]. Dès lors, ces principes peuvent se comparer avec les critères de la convivialité des outils développés jusqu'ici : par certains côtés ils en sont proches, par d'autres ils diffèrent[57]. L'ergonomie Web consiste avant tout à améliorer la relation de l'internaute à l'interface. Amélie Boucher écrit[58]: « *Aujourd'hui, le développement de sites web est encore largement centré sur des problématiques de technologie, d'image et de marketing. La soumission de nos méthodes de conception à ces dimensions laisse souvent de côté ce qui devrait représenter le point de départ de tout projet web, à savoir la satisfaction et le confort de l'utilisateur final. Ainsi, la plupart des sites actuels manquent encore de l'essentiel : un vrai souci des internautes, de qui ils sont et de leurs besoins.* » Il y a dans ces propos, tenus en amorce de la dernière édition de son ouvrage, le reflet d'un état d'esprit ouvert aux valeurs conviviales : l'attention à l'autre (la relation) et à ses vrais besoins (la survie, l'autonomie créatrice peut-être aussi). Plus loin Amélie Boucher enfonce le clou en affirmant la nécessité d'un passage d'une *approche centrée-système*, à une *approche centrée utilisateur* faisant ainsi écho aux propos d'Yves Le Cohadic sur le changement de paradigmes des sciences de l'information : « *Notre objectif est donc de vous aider à transformer vos pratiques de conception actuelles en de véritables pratiques orientées utilisateur.* » Le service de la personne est un des critères fondamentaux de la structure conviviale de l'outil. Dans l'ergonomie Web, la convivialité de l'outil s'envisage sous l'angle de la relation à la personne qui va l'utiliser, en l'occurrence de l'internaute au site Web. La réponse à la question posée en entame est finalement la suivante : oui les grands principes de l'ergonomie Web rejoignent – au minimum sont compatibles - avec les critères de la structure conviviale des outils.

Limites du lien entre ergonomie Web et structure conviviale. Cependant, l'ergonomie Web à elle seule ne recouvre pas l'ensemble des critères de la convivialité de l'outil. Dans l'ergonomie Web, la dimension des relations interpersonnelles est occultée, au profit de l'interaction de la personne avec la machine – peut-être à comparer à la relation de la personne à son environnement. Pourtant l'impact d'un site Web déborde l'interaction homme-machine, jusqu'au relations interpersonnelles, notamment dans le cadre professionnel, mais aussi en dehors. Les critères de la structure conviviale d'un site Web,

---

disponible sur site-web http://*interstices.info* dans sa rubrique *idée reçue*

57 Une étude comparative des critères de l'ergonomie Web avec ceux de la structure conviviale de l'outil serait sans doute passionnante à mener. Il s'agirait de rechercher dans les principes ergonomiques les critères qui concourent à la structure conviviale de l'outil. Ce pourrait être une occasion de faire sortir la notion de convivialité des interfaces Web de l'imprécision qui la caractérise. Une occasion peut-être aussi d'interroger les limites de la convivialité des interfaces imh (à la suite de l'étudiante de l'article cité en note 35, « un site Web ne nous servira jamais le café ! »)

58 Dans la dernière édition de l'ouvrage « Ergonomie Web »

eux, prennent en considération l'ensemble des relations que la personne - ici l'internaute - est amenée à vivre et non pas seulement celles qu'elle entretient à la machine. Pour appliquer les critères de la structure conviviale de l'outil à la conception d'un site Web, outre l'ergonomie, il faut donc aussi faire appel aux sciences sociales, dans leurs capacités à donner un éclairage sur les relations interpersonnelles. La sociologie des organisations, dans des ouvrages tels que « *La logique de l'honneur* », les sciences psychosociales à l'exemple des travaux de Christophe Dejours, peuvent entre autres être mobilisées à cette fin. Conjugué à l'ergonomie Web, cela permettrait d'envisager la globalité de la structure conviviale de l'outil, en l'occurrence du site Web.

Site Web dans le Web. Le site Web n'est jamais plus qu'un élément du Web, lui-même une application de l'Internet parmi d'autres (le courrier électronique, la messagerie instantanée, etc.). Pour évaluer la structure conviviale de l'outil site Web, la connaissance de la structure conviviale du Web logiquement, est nécessaire. Elle a été évoquée quelques pages ci-dessus en conclusion du chapitre précédent. Cette étude en perspective serait sans doute comparable à celle conduite par Ivan Illich sur les systèmes de transport, sur les systèmes de soin, ou encore l'école. Quand il conclut que l'ensemble du système est polarisé de manière conviviale ou ,à l'inverse, industrielle parce qu'il a passé le second seuil, et qu'il est devenu contre-productif, il finit par moins s'intéresser à la structure des outils juxtaposés ou imbriqués qui forment l'ensemble du *méga outil.* La théorie des fractales[59] pourrait ici donner un élément de compréhension : si un méga outil est structuré de telle manière, alors c'est que l'ensemble des outils qui le composent sont eux aussi structurés de la même manière. Il ne s'agit pas là d'un théorème mais plutôt d'une méthode, avec des applications visuelles, pour aborder l'évaluation de la structuration des méga outils. Un exemple est le système de transport non convivial du réseau routier américain, qui ne laisse plus la place qu'aux outils non conviviaux que sont les voitures ou autre véhicule plus rapides, ou plus puissants. Un autre exemple est celui d'un système de soin ayant passé le second seuil : l'ensemble des éléments qui le composent sont structurés dans un sens qui conduit à la négation de la personne, devenue invisible derrière sa maladie : organisation technocratique des services, « nature » industrielle des médicaments administrés, sur-appareillage médical, etc. Cette manière de voir peut aussi s'appliquer à l'Internet, qui englobe le Web, qui lui-même englobe les sites Web. Cela nécessiterait une étude approfondie, ou plutôt indique des pistes à explorer pour comprendre les questions de structuration conviviale des outils que sont l'Internet, le Web et les sites du Web. Comme il a été vu en conclusion du chapitre

---

59 Enoncée sans doute en premier par Mandelbrot (1930-2010), la théorie énonce que certains objets (qui peuvent être naturels, physiques, mathématiques, graphiques, notamment) qui en englobent d'autres existent à une échelle différente de ceux qu'ils englobent mais sont structurés exactement de la même manière. Certains objets mathématiques ou graphiques peuvent être déclinés suivant le même schéma et jusqu'à l'infini. Dans la nature il est des exemples de fractales (comme les ramifications d'une feuille de fougère) mais peut-être pas déclinées à l'infini. Cf. aussi annexe n° 4

précédent (3.3), Dominique Cardon par son étude de l'esprit des débuts de l'Internet, Laurence Lessing par les réflexions qu'il conduit dans l'article *Code is Law*, Paul Mathias dans son approche philosophe de l'Internet, Manuel Castells ou encore Yochaï Benkler, entre autres analystes du *méga outil* qu'est l'Internet pourraient être mobilisés pour avancer dans ce questionnement.

Toutes ces remarques et réflexions conduisent à penser qu'un site Web qualifié de convivial n'en fera pas automatiquement un outil convivial, structuré pour la convivialité, capable d'actualiser les valeurs de l'utopie proposée par Ivan Illich. Peut-être serait-il intéressant, en conclusion du projet Web du CDTM, de revenir sur ce travail pour essayer de conceptualiser cette notion de site Web convivial en l'enrichissant de la réflexion sur l'outil convivial.

3.4.2 Les grands principes de la conception Web

En tant qu'outil, que moyen ou ensemble de moyens pour un résultat, le site Web doit être efficace. Les principes de la science ergonomique appliquée au Web, relatés notamment dans les ouvrages d'Amélie Boucher, permettent de définir des critères pour rendre un site efficace. Certains « grands principes » sont à prendre en considération dans tout projet de conception d'un site Web. Amélie Boucher, Arnaud Le Guelvouilt déjà en 1999, ou encore Eve Demazière, se rejoignent sur plusieurs phases de la conception de sites Web, principes incontournables en vue de sa réussite :

1. la connaissance du contexte, de l'environnement, de l'existant sur l'Internet,
2. la connaissance des besoins en information des internautes présumé-e-s,
3. la détermination des objectifs en fonction de ces deux connaissances,
4. la détermination des contenus de l'information à mettre en ligne,
5. l'architecture de cette information et la manière de la présenter.

Les 5 phases et les outils de leur réalisation. 1 - La connaissance du contexte est un préalable à la décision du lancement d'un projet Web. A la limite, une fois le contexte connu - ou connu avec plus de précision - l'attente d'un site Web au sein d'une organisation pourrait être délégitimée et le projet abandonné au départ. Mais depuis qu'au cours de la décennie passée le Web est devenu l'outil de communication jugé a priori incontournable

même au sein des plus petites organisations[60], personne n'imagine ou en tout cas n'ose penser pouvoir s'en passer. Le phénomène est comparable..........n'en ont toujours pas. Seulement, l'élaboration d'un site Web est souvent déconnectée de la connaissance du contexte. Le phénomène est comparable au niveau de l'organisation à celui du téléphone mobile au niveau personnel : seul-e-s quelques résistant-e-s n'en ont toujours pas. La connaissance du contexte peut se chercher de plusieurs manières, plusieurs types d'outils peuvent y conduire : l'observation directe, l'étude systématique, par lectures d'ouvrages, de littérature grise, l'étude des dossiers de l'organisation, celle de la structure du système d'information, l'exploration de l'existant sur le Web, les entretiens auprès des personnes qui connaissent l'organisation, et d'autres moyens encore, plus ou moins élaborés, plus ou moins mobilisables selon le contexte lui-même, et le mode d'intervention, fonctionnel ou en projet **2 -** En théorie, la connaissance elle-même des besoins en informations des usagers est un préalable à la décision de la conception ou de la refonte d'un site Web. Si des besoins d'internautes présumé-e-s n'étaient pas identifiés, à quoi bon un site Web ? Dominique Wolton **[33]** Fabrice Papy **[14]** montrent comment des projets d'ingénierie documentaire - beaucoup selon eux - sont entrepris sans porter en amont une réelle attention aux réels besoins des personnes, des publics ou des peuples, à leurs besoins normatifs et non pas fonctionnels[61]. La connaissance des besoins des publics peut se chercher suivant beaucoup parmi les outils proposés pour l'observation du contexte. Pourtant l'outil qui semble le plus approprier en l'occurrence est celui de l'enquête. Il en existe différentes formes et il s'agit, en fonction de ce que l'on cherche, de choisir le type approprié et d'élaborer les questionnaires qui vont susciter les réponses nécessaires à une connaissance la plus exacte possible des besoins. Cette *connaissance* s'actualise par une *définition* de ces besoins, une définition qui soit partagée par l'ensemble des personnes concernées par le projet[62]. **3 -** Un

---

60 C'est le cas en France, dans beaucoup de pays occidentaux, et de plus en plus dans l'ensemble des régions du monde en voie de globalisation. Cependant, la fracture numérique n'est sans doute pas qu'une théorie et certains pays sont encore dépourvus d'infrastructures techniques qui rendent la mise en place d'un site Web aussi facile que dans les pays industrialisés. L'étude des sites web, et de leur absence, au sein des organisations de producteurs ou d'artisans appartenant au mouvement du commerce équitable pourrait confirmer ou infirmer cette supposition, mais pas de manière totale puisque ces organisations n'offrent pas le reflet exact de l'économie au Sud : le commerce équitable tend à les structurer plus solidement et à leur donner des capacités que beaucoup d'autres n'ont certainement pas (cf. chapitre 4.2 sur le commerce équitable). En outre même dans les pays industrialisés, une fracture numérique se manifeste peut-être sous d'autres formes, au sein du Quart Monde notamment, mais sans doute très peu au niveau des organisations dont l'existence même exige un minimum de ressources.

61 La communication pour Dominique Wolton comprend essentiellement deux dimensions : l'une normative, qui mobilise les valeurs culturelles et sociales, et une autre fonctionnelle, qui concerne les techniques, les outils. Les deux dimensions sont à étudier successivement ou bien corrélativement, mais pour lui il y existe une priorité *ontologique* du normatif sur le fonctionnel. Comme l'outil est là pour permettre d'atteindre une fin, la technique de communication (aspect fonctionnel) est là pour permettre une bonne communication (aspect normatif). Dominique Wolton, et d'autres auteurs tel que Fabrice Papy, fustigent les politiques qui mettent l'accent sur le fonctionnel des systèmes de communication. Selon Dominique Wolton, les politiques européennes font souvent l'erreur de donner la priorité aux avancées techniques et d'oublier de se pencher assez sur les relations entre personnes, de tenter d'instaurer un réel dialogue, profond mais difficile à cause des différences entre les cultures. Sur les aspects communicationnels et documentaires, il y a dans les travaux de Dominique Wolton et de Fabrice Papy, une aspiration à la convivialité des outils de la gestion de l'information (pourtant ni l'un ni l'autre ne cite Illich explicitement, pas du moins dans ce que j'en ai lu).

62 Le chapitre 3.4.3.2 ci-dessous expose des méthodes de connaissance des besoins.

site Web peut répondre à différents types de besoins : des besoins en informations plutôt du côté des internautes, des besoins de communication plutôt du côté des organisations, et peut-être d'autres encore. La monté en puissance depuis 2005 des applications Web 2.0 que les sites Web peuvent intégrer, ont suscité d'autres types de besoins. A quels besoins cherchons-nous à répondre ? Telle est la question essentielle que doivent se poser les personnes de l'organisation qui concourent à la conception du site Web. A défaut, elles tombent dans le travers décrit ci-dessus à la suite des travaux de Dominique Wolton, de Fabrice Papy, confirmés aussi dans l'ouvrage collectif signé Roger Pédauque : on choisit la dernière technique, sans que cela corresponde à de réels besoins. Sans réelle attention aux besoins des internautes ainsi qu'à ceux des membres de l'organisation, les objectifs du site Web sont détournés des réelles finalités qui sont (devraient être) de répondre à l'ensemble des besoins qu'il peut remplir. Sans réelle attention aux besoins, on succombe au tropisme technicien mis en lumière par Jacques Ellul ou à l'idéologie productivisme fustigée par Ivan Illich, manifestée ici par « plus de services d'information », au risque très fort aujourd'hui de nourrir le phénomène délétère de la surabondance des informations, parfois nommée « infobésité ». Pour celles et ceux qui portent cette attention, le site Web peut s'avérer ne pas être le meilleur moyen de répondre aux besoins reconnus et définis. C'est pourquoi les objectifs d'un projet de site Web doivent impérativement être définis pour s'inscrire dans le cadre d'une politique documentaire de l'ensemble de l'organisation où il est conçu. L'important est que le site s'intègre au projet plus global et en fait toujours actualisable au quotidien : répondre aux besoins en informations à travers les moyens les plus efficaces. Pour certains des besoins reconnus et définis le site Web n'est sans doute pas ce moyen. Déterminer les objectifs du site Web au moment de sa conception, implique finalement que l'on garde à l'esprit l'ensemble des moyens dont dispose l'organisation afin de les mettre en balance avec tous les besoins informationnels. La détermination des objectifs du site Web découle de cette mise en concurrence des outils suivant ces besoins reconnus et définis. Pour déterminer les objectifs du site Web, des lieux pour se réunir et échanger, ou à défaut des moyens de communisation à distance, du papier, des crayon(s), ou des PC avec logiciel de traitement de textes en principe sont les outils les plus efficaces. Quant à leur structuration conviviale, elle dépend aussi du contexte sociologique et culturel du projet. **4 et 5 -** Quels types d'informations le site Web va-t-il contenir? Puisque, comme il vient d'y être insisté, il est *en principe* conçu pour répondre à des besoins reconnus et définis en amont et puisque ses objectifs ont *en principe* été définis dans le cadre de la politique documentaire de l'organisation, le contenu en informations et les fonctions du site Web découle de ces éléments. A ce niveau les contenus d'information à mettre en ligne et la structuration de ces contenus d'informations à travers des fonctionnalités définies par la politique documentaires peuvent se réfléchir séparément mais aussi parfois conjointement. Au CDTM par exemple, l'analyse de la typologie des documents à mettre en ligne a précédé

les propositions de structuration de l'information sur le site. En revanche dans la bibliothèque de la Cité Chaillot, spécialisée en architecture et visant prioritairement un public d'étudiants en architecture qui vient sur place, la refonte du site Web a moins consisté à mettre en ligne de nouveaux documents qu'à restructurer les modes de recherche qui sont aujourd'hui certainement devenus plus utilisables. Les mêmes outils décrits ci-dessus pour la phase 3 peuvent être maniés ou manipulés. Il existe aussi des logiciels spécialisés pour réaliser des schémas de structuration des pages Web. Dans la logique développée ici, il faudrait aussi en évaluer la structuration conviviale et les choisir ou les rejeter en fonction de leur positionnement par rapport à celui du papier et des crayons sur l'Echelle d'Ivan, mais en prenant garde que l'esprit de système ne gagne à son tour cette volonté d'évaluer des outils pour la convivialité. - **L'outil cahier des charges.** Chacune de ces 5 phases peut donner lieu à la rédaction d'une partie, d'un chapitre, ou au moins sans doute d'un sous-chapitre de cahier des charges. Celui-ci est sensé servir ensuite de référence dans la conduite et le développement du projet de conception du site. La rédaction d'un cahier des charges est un outil en principe élaboré dès que le projet atteint une certaine ampleur, un certain niveau de complexité. C'est peut-être le signe d'un handicap de *l'outil cahier des charges* en termes de convivialité - même si ampleur et complexité ne sont pas signes définitifs de l'outil productiviste. Dans la partie 5.2.3 est menée une réflexion sur l'importance de l'élaboration d'un cahier des charges convivial.

Avec comme préalable la **connaissance du contexte** dans lequel évolue l'organisation, de celle aussi des **réels besoins en information des publics connus** qu'elle a les moyens de satisfaire, un projet de conception de site Web qui vise la convivialité doit se conduire en prenant en considération l'ensemble de la politique documentaire et de la circulation de l'information dans l'organisation. Concevoir le site Web en son sein conduit nécessairement à réactualiser les **objectifs** de la politique documentaire, pour y inscrire ceux du site Web, et d'après eux décider des **fonctionnalités** et des **contenus d'information à mettre en ligne** et de la manière de **la structurer sur l'ensemble des pages du site**. Voilà sans doute l'énoncé des conditions nécessaires - sans être suffisantes - de la réalisation d'un site Web qui soit un outil convivial, d'un site Web qui ne soit pas seulement *convivial*, *user friendly*, comme disent les anglo-saxons, mais bien *structuré pour la convivialité*, selon les critères proposés ci-dessus, d'après l'œuvre d'Ivan Illich. Pour être suffisantes, l'accent doit être mis sur la connaissance des besoins des futurs internautes : souvent on se satisfait d'une connaissance superficielle, et l'orientation usager est une quête qui nécessite la mise en place d'outils de connaissance des besoins les plus fins possibles, les plus conviviaux qui soient. Cette connaissance s'envisage comme un horizon plus que comme une possession, et c'est pourquoi elle n'est jamais suffisante.

Voici une hypothèse : **la structure conviviale du site est subordonnée en priorité à la convivialité des outils de connaissance des besoins en information des** qui le sollicitent.

3.4.3 La structure conviviale d'un site Web

Il s'agit ici de réfléchir à une manière d'appliquer les critères de la convivialité des outils en vue de l'évaluation et de l'élaboration des sites Web. Cette réflexion menée permet d'aborder le projet Web sous l'angle de l'utopie conviviale, dont la réalisation s'appuie sur l'élaboration et l'utilisation d'outils conviviaux, d'outils structurés pour la convivialité.

3.4.3.1 Réflexion sur la structure conviviale d'un site Web

Hiatus irréductible entre prescription et réalité. Les 5 grands principes de la conception d'un site Web, qui donnent lieu à autant de grandes étapes, présentent une méthode efficace pour mener à bien un tel projet. Mieux vaut sans doute n'en oublier aucune, et aussi en respecter l'ordre. Inscrits dans une politique documentaire, ils sont la condition d'une structure conviviale du site Web à concevoir. Au moment donné de la mise en œuvre du projet et dans la réalité du contexte toujours singulier d'une organisation, l'application pratique de cette méthodologie peut rencontrer des obstacles et des distorsions. De même qu'Arnaud Le Guelvouilt a cherché à « *montrer le décalage qui peut exister entre la théorie qui semble pleine de bon sens, et la pratique qui est pleine d'aléas, de compromis et de limites* », je veux insister ici sur une des leçons que je retiens du stage effectué au CDTM : les connaissances intellectuelles, les savoirs théoriques ne s'appliquent pas tels quels à une situation professionnelle, sans s'y conformer. La réalité prime sur la théorie. Celle-ci, sous réserve d'être juste, est toujours une simplification de celle-là. Une fois transformés en expérience et en savoir-faire, les savoirs peuvent alors être mis en pratique en tant que guides pour l'action, oscillant entre réflexes acquis et moyens pour guider une réflexion[63]. Comme l'ambition d'Arnaud Le Guelvouilt est par « *une mise en dynamique de la théorie et de la pratique* [...] *de trouver une méthodologie de conception ainsi que des conseils pratiques indiquant ce qu'il convient de faire et de ne pas faire en construisant un site-Web*», la nôtre la rejoint par certains aspects à travers la réalisation d'un outil convivial au CDTM.

---

[63] «*En effet les situations de travail ordinaire sont grevées d'évènements inattendus, de pannes, d'incidents, d'anomalies de fonctionnement, d'incohérences organisationnelles, d'imprévus provenant aussi bien de la matière, des outils et des machines, que des autres travailleurs, des collègues, des chefs, des subordonnés, de l'équipe, de la hiérarchie, des clients même. Il faut le reconnaître, il n'existe pas de situation de travail d'exécution. De fait, apparaît toujours un décalage entre le prescrit et la réalité concrète de la situation* » affirme Christophe Dejours dans *« L'Evaluation au travail à l'épreuve du réel »*. Si tel est le cas pour les tâches fonctionnelles et récurrentes, ça l'est a fortiori pour les actions de conception, de modification d'un système : il est simple de comprendre que la théorie et *le prescrit*, risquent fort d'y être encore plus éloignés de la réalité et du possible de chaque situation.

Efficacité et structure conviviale du site Web. En réalité l'efficacité du site une fois réalisé dépend de beaucoup d'autres paramètres dont certains ont été effleurés dans le chapitre 3.4.1 consacré à la convivialité des interfaces Web (p. 69). Les principes de l'ergonomie Web exposés par Amélie Boucher ou de manière plus succincte sur le site *Ergolab*, conjugués à d'autres types d'approches comme celle de Joëlle Cohen qui font appel notamment aux sciences cognitives, à l'anthropologie et à la sociologie, doivent permettre de réaliser un site Web qui soit *efficace* et *convivial*, qui rende un bon service, en répondant au plus près aux besoins d'information de l'internaute qui le visite. Tous les concepteurs sont loin, semble-t-il, de suivre ces méthodes. Il n'y a qu'à naviguer au hasard sur le Web pour le constater. Les pages d'accueil de beaucoup de sites Web - notamment parmi ceux de grandes institutions - souffrent d'une surcharge, d'une inorganisation, et d'un manque de lisibilité des informations. La tâche est rendue ardue pour les concepteurs de ces sites, lorsqu'il leur est demandé sur une même page de donner accès à de multiples fonctionnalités et de faire tenir une grande quantité d'information. En outre, peu de sites manifestent une quelconque recherche esthétique. La simplicité requise par l'efficacité dans la diffusion d'information pourrait aussi se conjuguer avec une recherche d'esthétique, d'harmonie, du respect de certaines *lois* de compositions - les traités d'Amélie Boucher, certains travaux de Joëlle Cohen abordent aussi ces questions, parfois sous l'angle de la perception visuelle et des sciences cognitives. Quelques sites seulement depuis un an que je navigue plus fréquemment sur le Web, ont su retenir mon attention pour cette qualité. En outre une certaine uniformité semble planer sur le Web, elle est en partie causée par le suivi des normes et des standards du W3C. Elle a peut-être aussi pour cause ce manque de recherche esthétique. Jacques Ellul a en outre mis en lumière ce caractère uniformisateur de la technique. Si l'artiste peintre utilise aussi des techniques, son œuvre devient intéressante à partir du moment où il se les approprie, les transcende, joue avec, les module. Pourquoi ne pas imaginer de telles approches, de telles utilisations des techniques aussi dans le domaine de la conception des sites Web ? Elles pourraient être des étapes sur les chemins vers une *structure conviviale* de l'outil site Web, qui l'élève au dessus de ses qualités strictement conviviales au sens des *imh*, c'est-à-dire surtout fonctionnelles. *Convivial*, il en reste au niveau technique où l'uniformité et l'indistinct règnent, *structuré de manière conviviale*, il devient *outil pour la convivialité*, susceptible d'apporter son lot de joie à celle ou à celui qui s'en saisit. Quelles visites, quelles explorations de site, procurent, ne serait-ce qu'un peu, de joie ? Bien sûr c'est le contenu qui prime, mais quand je repense à des textes dont la lecture m'a marqué, je me souviens aussi de l'objet livre par lequel ils m'ont été donnés à lire. L'objet a aussi sa part dans la relation au contenu, ainsi que des textes de Roger Pédauque le montre.J'en suis convaincu, il en va de même pour le site Web qui diffuse de l'information. Structurée de manière conviviale, l'information dont il est le médium atteindra plus intensément l'internaute qui l'y trouve. Il lui ouvrira une porte vers une

connaissance dont cette information est porteuse, ou même une « co-naissance » à cette information.

Le site Web intégré à l'ensemble du système d'information Chercher à travers la conception d'un site Web à répondre aux réels besoins en information est gage de structuration conviviale du site Web. Que cela implique-t-il concrètement ? D'une part certainement le respect de tous les principes de la conception énoncés jusqu'ici et qui conduisent à son efficacité : particulièrement ceux de l'ergonomie Web. Celle-ci indique une manière efficace de répondre à ces besoins. Mais la réponse d'un site Web aux réels besoins en information est toujours limitée. Malgré toute la qualité de profondeur de l'ergonomie Web, des connaissances en science cognitives, en anthropologie, en sociologie de la culture, il est des types de besoins en information qu'un site Web ne pourra jamais rendre : ceux de la personne qui a besoin d'une relation réelle pour être *bien informée*. Le médium est en effet crucial en science de l'information et de la communication, à tel point que Marshall Mac Luhan, va jusqu'à affirmer l'unité du médium et du message : « medium is the message » affirme-t-il avec radicalité. La conception d'une structure conviviale du site Web réside avant tout dans la mise en perspective des besoins connus des usagers et de tous les autres moyens pour y répondre. Les questions suivantes pourront être posées au moment de la conception.

A quels réels besoins en information le site pourrait-il apporter une bonne réponse ?

A quels réels besoins en information d'autres outils apporteraient une meilleure réponse ?

A quels réels besoins en information le site Web apporterait une mauvaise réponse ?

Les 3 mêmes questions pour les réels besoins en communication de l'organisation.

Les réponses à ces questions, forment la pierre de touche sur laquelle structurer le site de manière conviviale : dans le sens de la convivialité de l'outil auquel il est intégré, l'ensemble du système d'information que la politique documentaire détermine. Pour répondre à ces questions, la connaissance des besoins est cruciale. Comment connaître les réels besoins en information des usagers ?

3.4.3.2 Connaître les besoins

Moyens pour connaître les besoins en information. Les méthodes d'enquête sont des outils qui peuvent conduire vers la connaissance des besoins. Dans le champ des

sciences de l'information, Yves Le Cohadic ou encore Anne-Sophie Ranjard[64], ont étudié des méthodes d'enquête dont le but est celui de connaître les besoins en information des usagers. Ces travaux peuvent être mobilisés par les professionnels de la gestion de l'information dans ce but. Dans la littérature professionnelle française, notamment dans les revues *Documentaliste Sciences de l'Information* ou le *Bulletin de Bibliothèque de France*, foisonnent les exemples de mise en application de ces méthodes par des établissements à vocation informationnelle. De même que les méthodes d'évaluation déjà évoquée ci-dessus avec Claudine Golka, Anne-Sophie Ranjard précise que dans la mise en pratique des telles méthodes, l'important est l'interrogation en aval pour déterminer le type de connaissances qu'il s'agit de recueillir. La détermination des objectifs de l'enquête permet de choisir la méthode appropriée. Il en existe en effet plusieurs et chacune elle-même est à repenser en fonction du contexte, des objectifs et des contraintes. Les enquêtes par questionnaires, les entretiens directifs, semi-directifs, en individuel ou en groupe, sont des méthodes qui peuvent être très différentes les unes des autres. Pour les choisir, le temps disponible pour arriver aux objectifs définis est un des paramètres important à considérer. Ces méthodes sont à adapter et l'intelligence de la situation - qui implique la connaissance du contexte - est cruciale pour cela. Une fois l'enquête menée, les résultats obtenus sont à analyser et enfin à interpréter. A défaut, la connaissance que les méthodes d'enquête permettent de déterminer est restreinte, inutilisable, voire fallacieuse.

Limites dans la connaissance des besoins en information. A propos des méthodes d'évaluation du travail, Christophe Dejours montre que dans ce que l'on veut évaluer, la part de subjectivité, d'invisibilité et finalement d'inconnaissable est irréductible. Il y a une partie du réel qui résiste à l'application de méthodes ou de techniques élaborées pour le connaître. « *Puisque le travail effectif n'est pas directement observable, faut-il en conclure qu'il soit à jamais inconnaissable ? Pas exactement, il est possible d'avoir accès à la connaissance du travail mais il faut pour cela faire appel à la subjectivité des travailleurs. Ce détour est évidemment lourd de conséquences méthodologiques. De ce qui n'appartient pas au monde visible, on peut avoir une connaissance incomplète, certes, mais enfin une connaissance tout de même à condition d'en passer par la seule médiation que nous connaissions pour accéder à la subjectivité, c'est-à-dire la parole.* » Ces réflexions transposées à la volonté de connaître la réalité, non pas du travail, mais des besoins en information des personnes, conduit à choisir les méthodes d'enquête qui par la parole permettent le dévoilement de la subjectivité des personnes. Entre enquêtes par entretiens directs, plutôt axées sur le qualitatif et celles par questionnaires, les premières seront sans doute celles qui ouvrent le mieux la voie à une connaissance des besoins réels, grâce à la parole. Les enquêtes par entretiens sont effectivement à construire avec des moyens tels

64 Cf. l'ouvrage de Sophie RANJARD référencé dans la bibliographie, rubrique : « Les usagers et leurs besoins ».

que le questionnement, le dialogue, la reformulation, qui permettent cet accès à la subjectivité dont parle Christophe Dejours. Les critères de la convivialité des outils, pourraient tous être soupesés et comparés pour chaque type de méthode d'enquête : tel instaurant une relation entre enquêteur et enquêté équilibrée, équitable, tel autre type de méthode laissant la place à une forme de relation propice à une libération de la parole à l'inverse d' un cadre contraignant qui peut conduire à un sentiment de mal aise chez les interviewés. Les notions d'espace et de temps ne sont pas non plus soulevées de la même manière entre l'entretien et l'enquête par questionnaire. La question de la structure conviviale de l'outil que constitue la méthode d'enquête est donc à poser, pour construire la méthode au bénéfice de l'efficacité dans la connaissance des réels besoins en information des personnes. Entre convivialité et efficacité il n'y a pas forcément à choisir dans les méthodes d'enquête: l'une peut se conjuguer avec l'autre. Cela dépend du contexte et des moyens pour la mener. Dans le chapitre 5 puis dans l'annexe n° 2 ci-dessous, est relatée l'enquête par questionnaire menée dans le cadre du projet Web du CDTM.

Autres moyens de connaître les besoins en informations. Les méthodes d'enquêtes ne sont pas les seuls moyens de la connaissance des besoins. La structuration conviviale de ces méthodes d'enquête serait une piste pour résorber cet écart entre la réalité des besoins des usagers et la connaissance de ceux-ci par les professionnels de l'information. En fait, d'autres moyens permettent de connaître ces besoins, certains très simples. Le professionnel de l'information qui cherche à connaître *les besoins réels des usagers* a déjà en lui-même une part de cette connaissance, au moins intuitive, liée à ses expériences professionnelles ou privées. A lui de les activer par la réflexion et par la confrontation aussi avec celles des autres professionnels et aussi dans ses relations aux usagers. L'observation de l'environnement est un autre moyen que celui de l'enquête pour arriver à connaître les besoins. La présence de celle ou de celui qui cherche à connaître une réalité influence automatiquement celle-ci, et il en résulte une distorsion. Les méthodes d'observation en cela peuvent apporter une autre manière d'être que celle des enquêtes, intrusives pour certaines. Selon le contexte de la recherche de connaissance des besoins il peut exister plus ou moins d'éléments qui permettent d'affiner cette connaissance. Espace, temps, relations entre les personnes, ainsi que les autres critères de l'outil convivial peuvent permettre de choisir une méthode ou une pratique d'observation qui aille dans le sens de la convivialité de l'outil qu'il s'agit de construire en s'appuyant en principe sur les résultats de l'enquête. Si ce n'est effectivement le cas, pourquoi mener une enquête sur les besoins ?

3.4.3.3 Les limites de l'efficacité du site Web

Structurer un site Web pour la convivialité, c'est donc avant tout chercher à l'intégrer dans l'ensemble de la politique documentaire dont l'objectif est de répondre à des besoins en information.

La qualité de l'attention du récepteur : une variable non maîtrisable ? Il est raisonnable et peut-être sage de garder à l'esprit que tout ne vient pas de l'émetteur. La qualité de l'in-formation du récepteur (au sens où il *reçoit* une *forme*, une idée, une image dans un esprit) ou formulé autrement, la qualité de la réception de l'in-formé (celui qui reçoit la forme, l'idée, l'image), dépendent d'abord de la qualité de son attention. L'information ne se transforme en lui en connaissance - elle prend sens et elle est mise en relation jusqu'à un degré d'intensité où il peut y avoir co-naissance - que s'il est attentif. Joseph Wresinsky affirme : « *L'information véritable est de se mettre en possibilité de recevoir des messages. Vous pouvez élaborer les meilleurs messages, les plus perfectionnés du monde : à moins de toucher la sensibilité ou l'instinct de l'autre, à moins de le « surprendre », ils ne serviront à rien. Or pour surprendre les gens, il faut qu'ils soient attentifs. Celui qui demande à être bien informé, doit s'en remettre d'abord à lui-même, s'assurer d'être lui-même un attentif, toujours à l'affût d'une surprise. (..) Sommes-nous toujours attentifs au moindre signe, au moindre message ? (…) Les papiers on les à mis dans le tiroir en se disant : « Je verrais cela à un autre moment ». Et on ne les a jamais revus. Parce qu'on était pas accroché à la revoir, on n'en ressentait pas vraiment l'intérêt. Ce n'est pas le manque d'information, c'est le manque de sensibilité qui pose problème*. »[65]. De l'imperméabilité à l'illumination, il y a sans doute beaucoup de degré dans la qualité de nos réceptions d'informations. Il en résulte que ni la convivialité, ni l'efficacité de l'outil communicant n'engendrent systématiquement une bonne réception de l'information, sauf peut-être les outils efficaces et liberticides : ceux qui manipulent pour imposer l'information qu'ils diffusent, les messages subliminaux par exemple. Réfléchir à la diffusion de l'information à travers le Web implique de considérer ce facteur primordial de l'attention du récepteur. Le souci de la structuration conviviale d'un site Web intègre cette variable de l'attention du récepteur. Cependant, l'internaute qui se retrouve face à un site Web qui serait structuré pour la convivialité, n'en serait pas pour autant toujours *bien informé* par ce qu'il y aurait trouvé.

Inversion du regard et empathie. La réflexion de Joseph Wresinski rapportée ci-dessus, peut provoquer une modification de la manière de voir, peut-être en particulier chez le professionnel de l'information. Inverser son regard pour se mettre à la place de l'informé peut engendrer de l'humilité chez celui qui est habitué à gérer de l'information : la clé de la

---

65 *« Ecrits et parole. »* Tome 2. Editions Saint Paul Quart Monde. 1994. p. 43. Cité dans *Internet : au service de qui ?*. Revue Quart Monde. N° 187, Août 2003, page 18. Cf. bibliographie rubrique « les usagers et leurs besoins ».

bonne réception est d'abord en l'autre, le récepteur, avant d'être dans le message, le médium ou les méthodes de diffusion. De son propre point de vue de gestionnaire, d'émetteur, de communiquant d'informations, il pourrait gagner à épouser le point de vue de l'informé. Ce professionnel se retrouve lui-même souvent en situation d'être informé, mais le passage à l'exercice de son activité peut le lui faire oublier. Cet oubli est grave puisqu'il est à la base d'une incapacité à comprendre les *besoins réels en information de l'usager*. Cette capacité est pourtant précieuse, peut-être la plus précieuse pour ce professionnel, puisqu'elle est la base sur laquelle il est réellement utile à l'autre, la base sur laquelle il peut lui rendre un bon service. Sans une telle compréhension des besoins de l'usager, grand est le risque de tomber dans ce que Jacques Ellul, Ivan Illich, Dominique Wolton ou encore Fabrice Papy dénoncent : l'idéologie technique qui engendre la confusion des moyens et des fins. C'est elle qui fait élaborer des systèmes en information qui ne rejoignent pas les besoins, c'est cette idéologie qui est à la base des outils non conviviaux de la diffusion de l'information et de la communication. Le professionnel de l'information qui cherche à structurer un site Web convivial a intérêt à développer ce type de regard qui lui donne la capacité de connaître les réels besoins en information. La *capacité d'empathie,* celle de se mettre à la place de l'autre, est un moyen, le meilleur sans doute, de la connaissance des besoins en information. Existe-t-il des moyens pour développer cette capacité ? C'est une question à se poser peut-être ?

Deuxième partie

Le projet Web du CDTM : concevoir un outil convivial

4 Le CDTM : des personnes et un lieu

« *Quiconque travaille a droit à une rémunération équitable et satisfaisante lui assurant ainsi qu'à sa famille une existence conforme à la dignité humaine.* »

Déclaration universelle des droits de l'homme, art. 23, al. 3

En se référant à un enseignement reçu cette année à l'INTD que je considère à présent comme le plus important, la compréhension de l'ensemble du lieu d'intervention, donc des pratiques professionnelles, et aussi de l'ensemble de relations des personnes qui y travaillent, précède et prime sur la mise en œuvre des techniques, des actions à mener sur le système d'information. Ainsi nous pourrions dire que la pratique (action sur les personnes) précède la technique (action sur les objets). Pourtant cela ne va pas de soi : dans la réalité de la vie professionnelle le sentiment inverse peut dominer : celui de la prégnance de la technique sur le reste, et l'oubli de la finalité, la confusion entre la fin et les moyens relatée par Ivan Illich.

A travers l'œuvre de Jacques Ellul, celle aussi d'Ivan Illich qui lui emboîte le pas, une tendance de l'usage des techniques est mise en lumière : l'oubli de la fin, c'est-à-dire du besoin réel de la personne. Pour les documentalistes la fin est d'abord la réponse aux besoins en informations des usagers. Pour les ingénieur-e-s documentaires, ce sont les usagers et les documentalistes qui utilisent le système d'information dans leur cadre de travail. L'ingénieur est amené à concevoir, à améliorer des systèmes d'informations, avec le souci des impacts sur les futurs utilisateurs de ces systèmes et les documentalistes en sont souvent les premiers utilisateurs. Au CDTM, les personnes de l'équipe manipulent la base de données en amont, par la saisie des notices, tandis qu'en aval les usagers procèdent à des recherches. Ce sont donc les documentalistes les premiers concernés par les impacts du système technique en place ou à mettre en place.

Comment concevoir un système d'information qui soit un outil convivial dans le sens donné par Illich ? La connaissance des personnes auxquelles est destiné l'outil ainsi que de l'environnement dans lequel il est utilisé, est une démarche préalable à la recherche d'une réponse à cette question. La réponse découle de cette connaissance. En effet, la structure plus ou moins conviviale ou industrielle de l'outil est déterminée par les types de relations qu'il engendre, relations des personnes entre elles, relations des personnes à leur environnement.

La connaissance du CDTM, lieu documentaire, et la connaissance des personnes qu'il contribue à relier, tel est le sujet principal du chapitre ci-dessous. Pour comprendre le projet Web, j'ai aussi jugé nécessaire une brève présentation du mouvement du commerce équitable ainsi que du type de documentation qu'il génère.

4.1 L'identité du CDTM

4.1.1 Sous l'angle historique

4.1.1.1 A la fondation

Un lieu historique du mouvement du commerce équitable en France. Le CDTM de Paris a été fondé en 1980, dans un appartement situé au-dessus de la plus ancienne des boutiques Artisan du Monde, rue Rochechouart dans le 9èmé arrondissement. Cette boutique fondée elle en 1974, est la première d'un réseau d'environ 150 boutiques à travers la France, aujourd'hui regroupées au sein de la Fédération Artisans du Monde. Cette fondation en 1974 marque sans doute les débuts du mouvement du commerce équitable en France. Pour cette raison, le CDTM peut être considéré comme un lieu historique pour ce mouvement. Ce n'est pas anodin et la force de son enracinement, rejaillit sur son identité.

C'est grâce à des membres de l'équipe du CDTM, au cours de discussions à bâton rompus, ou à travers des rencontres plus formelles - des d'entretiens programmés à l'avance - que j'ai pris conscience de cette épaisseur historique du CDTM. J'en ai parfois éprouvé de la joie et ces témoignages ont été pour moi une manière de donner par l'imaginaire, du corps à ce lieu documentaire. La seule fréquentation du lieu physique n'y aurait pas suffit : même lorsque l'architecture est historiquement marquée comme par exemple celle de la bibliothèque Sainte Geneviève, les murs ne parlent pas - en tout cas pas à tout le monde. Cette prise de conscience personnelle, qui s'est étalée dans le temps, aboutit aujourd'hui à renforcer ma motivation pour imaginer le CDTM à l'avenir comme un outil convivial à façonner.

A l'origine un ancrage militant. Les statuts de l'association qui ont été déposés en 1980 au Journal Officiel, donnaient au CDTM l'objectif de constituer une documentation sur les pays en voie de développement dans le but d'informer le public français. A cette époque, l'information sur les « pays du Sud »[66] était encore diffuse et hors de portée du plus grand nombre. La ferveur militante qui animait les premiers fondateurs des boutiques

[66] Animés par le sentiment d'un plus grand respect vis-à-vis des peuples, beaucoup choisissent aujourd'hui de désigner par l'expression « Pays du Sud » les pays anciennement colonisées plutôt que par l'expression de « Tiers Monde » inventée par Alfred Sauvy dans les années 1960 ou encore par l'expression de « Pays en voie de développement », très connotée idéologiquement - comme si la voie du développement industriel était la seule envisageable. La convivialité théorisée par Ivan Illich à l'inverse est un contre-projet à opposer à ce type de «développement », et au « progrès » vu sous ce seul angle.

Artisans du Monde, alors qu'ils cherchaient à vendre des produits artisanaux avec une juste rétribution en amont, les a poussés à vouloir informer leurs clients sur les situations réelles des personnes, producteurs, artisans, populations qui vivaient dans les pays où étaient fabriqués les produits vendus. Par la diffusion d'informations, par l'accès à la connaissance de la réalité de ces peuples du Sud, les militants du mouvement espéraient amener à une prise de conscience qui puisse entraîner l'engagement dans la lutte contre l'injustice engendrée de manière structurelle par le système du commerce international. A l'origine le CDTM est un outil pour appuyer la lutte politique contre un certain type d'injustice, par la voie de la diffusion d'informations, au sens d'information-connaissance sûrement plus que d'information-évènement ou encore d'information-renseignement[67].

4.1.1.2 A travers les personnes et les lieux

Pour comprendre les évolutions du CDTM jusqu'à aujourd'hui, je choisis de m'attacher en premier aux personnes et aux lieux. Les personnes, le lieu, l'environnement sont bien les éléments centraux de la pratique conviviale. Je le fais en me plaçant dans la position de l'ingénieur documentaire à qui il a été demandé de réfléchir à la conception d'un outil, ici dans le cadre du projet Web du CDTM. Parce qu'en termes d'ingénierie documentaire chaque contexte d'intervention recèle ses particularités, je cherche ici à tracer les singularités de celui du projet Web au CDTM. Parler des personnes pour lesquelles le CDTM aurait vocation à être outil convivial pourrait emmener loin. Je commence par me limiter à un court énoncé, quelques remarques et des traits saillants.

Les personnes : des documentalistes, des militants, des usagers. Si le fondateur s'en est aujourd'hui éloigné, beaucoup des membres actuels du conseil d'administration sont liés au CDTM depuis longtemps, certains depuis les origines. La taille de l'équipe a toujours oscillé autour de quelques personnes. La configuration des lieux permettrait difficilement à une équipe de plus de deux ou trois personnes d'y travailler ensemble. A ce jour seul le responsable du centre y travaille quotidiennement, à temps plein du mardi au samedi. Il est secondé par quelques autres personnes, l'une alimentant les pages dynamiques du site Web actuel, une autre s'occupant de la trésorerie. En juin 2010, l'assemblée générale annuelle a rassemblé un peu plus d'une dizaine de personnes, tandis qu'une dizaine de plus y avaient été conviées. Ces personnes qui sont l'âme du CDTM, y sont liées chacune par un lien particulier, et au CDTM cela m'apparaît de manière plus

---

67 Dans « *L'Internet et après ?* » Dominique Wolton propose une typologie des informations sur le Web, en 4 grands types. Les « informations-renseignement » (par exemple les adresses des organismes, les horaires des bus), les « informations-divertissement » (les jeux en ligne), les « informations-évènement » (le site du Monde Diplomatique, la presse, etc.) et les « informations-connaissance » (les bases de données scientifiques, les bibliothèques numériques). Depuis dix ans qu'à été écrit ce livre, la montée en puissance des applications de type Web 2.0 donne accès à un autre type d'informations (des commentaires sur les blogs, des opinions personnelles, des information privée, parfois de l'ordre de la donnée brute, etc.) que Dominique Wolton ne pouvait répertorier encore en 1999.

évidente que dans d'autre genres de lieux professionnels. Chacune a une histoire personnelle liée au CDTM. Je pourrais à mon tour me faire le témoin de la mienne déjà faite d'une multitude d'évènements, tandis que je ne connais ce lieu que depuis le début de l'année présente. Entre l'actuel responsable, l'ancienne responsable qui anime le site Web, celui qui tient la trésorerie, le président du CA qui prend sa tâche à cœur une fois par mois mais sans doute jamais en dehors et certains anciens stagiaires qui choisissent de maintenir un lien, l'investissement en temps n'est pas le même, mais il y a quelque chose qui les relie. En outre, certains bénévoles de la boutique en bas, d'autres personnes qui font partie d'autres associations et qui utilisent le lieu pour se réunir, d'autres encore d'une association nommées Solidarité, nées à Toulouse et pour lesquelles le CDTM est un lieu de travail quotidien, chacune entretient avec le lieu documentaire un lien unique. Il y a bien sûr les usagers. S'ils viennent moins nombreux à présent que dans les décennies passées, les usagers demeurent peut-être encore la principale raison d'être des activités menées au CDTM. Beaucoup des usagers du CDTM sont au moins un peu sensibilisés aux questions de justice internationale. Sans doute peu y arrivent par complet hasard : le CDTM n'a pas exactement pignon sur rue et il y a tout de même un étage à monter ce qui est « assez physique » comme le remarque un des membres du CA. Je propose le qualificatif de « relation d'engagement » pour signifier le lien qui unit ce groupe hétérogène de personnes, formé de toutes celles qui, chacune d'une manière particulière, participent à la vie du CDTM.

Le lieu physique. Depuis trente ans le CDTM est demeuré dans les mêmes locaux de la rue Rochechouart. La configuration aujourd'hui est presque la même qu'à l'origine : la salle de consultation a été agrandie, un rideau accordéon qui séparait la pièce en deux et empêchait la pénétration de la lumière a été ôté. Actuellement, elle peut accueillir une petite dizaine de personnes, au maximum une vingtaine, quand il n'y a pas besoin d'utiliser les tables de travail pour la consultation des documents. C'est le cas chaque mois en principe, lorsque les membres de l'association des bénévoles d'Artisans Du Monde - essentiellement celles et ceux de la boutique en bas - se réunissent dans la salle de consultation du CDTM pour y passer une soirée instructive, et conviviale : une conférence y est donnée, les informations concernant l'association sont échangées et un repas sous forme de pique-nique est partagé. En février dernier une femme Vietnamienne est venue pour présenter une association qui cherche à réintégrer des mères et leurs enfants victimes de l'agent orange[68]. A vue d'œil, les locaux n'ont pas été rénovés depuis longtemps. Le budget annuel du CDTM, actuellement de quelques dizaines de milliers d'euros et qui n'a probablement jamais été d'un ordre très différent, peut expliquer cela.

---

68 L'agent orange est le nom d'un défoliant utilisé par l'armée américaine pendant la guerre du Vietnam dans un but tactique militaire et qui a causé beaucoup de dégât sur la santé des gens, des malformations à la naissance notamment

L'architecture comme moyen de la structuration conviviale d'un lieu. A l'avenir, la question de la *structuration conviviale du lieu*, du CDTM en tant que lieu physique, est à soulever. L'architecture intérieure d'un lieu joue un rôle crucial dans la structure de l'outil puisqu'elle touche à la notion d'espace, qui est un des critères de la convivialité. Pour la poser, il serait intéressant de connaître les évolutions qu'a connues le lieu physique, et d'évaluer les possibilités de transformation avec les contraintes, le temps dont disposent les personnes volontaires pour réaliser un projet de transformation, les moyens disponibles, le budget, etc. Une réflexion sur les ressources, les moyens de survie des personnes proches du CDTM, les questions de salariat et le bénévolat pourraient être levier pour « façonner l'image de l'avenir » du CDTM. Elles pourraient être menées en suivant les critères de la convivialité, en réfléchissant à partir d'autres modèles, d'expériences menées à la marge, telles qu'il en est vécu dans le secteur de l'économie sociale et solidaire. Il faudrait voir ce qui peut se faire dans ce sens en ce qui concerne la documentation.

4.1.2 Les liens de partenariat

4.1.2.1 Associatifs

Artisan du Monde. A l'origine une émanation de la première boutique Artisan du Monde, le CDTM est sous statut associatif et fonctionne de manière autonome vis-à-vis de la boutique. Peut-être était-ce déjà le cas dès le départ : il suffirait de relire le Journal Officiel. Cette autonomie signifie que seuls les membres du conseil d'administration, réunis en assemblée générale au moins une fois par an, prennent des décisions et lancent les projets. Cette autonomie dans la conduite s'accompagne d'une appartenance à un tissu associatif. Celui-ci se compose de trois principaux éléments. Le premier historiquement est celui de la Fédération Artisans du Monde mais avec une relation privilégiée bien sûr, avec la boutique en dessous. Les liens entre le CDTM et celle-ci sont demeurés importants, en termes de relations interpersonnelles, des bénévoles de la boutique montant parfois à l'étage au CDTM, tandis que des membres de l'équipe passent quotidiennement par la boutique, pour y boire un café, autre chose, pour y donner un coup de main, ou simplement pour discuter ou échanger des informations.

Le réseau documentaire Ritimo. Le deuxième réseau d'appartenance du CDTM est le Ritimo. Les relations avec lui remontent aux années 80, au cours desquelles le réseau spécialisé sur les thématiques de l'environnement et de la solidarité internationale a été fondé. Le CDTM en était un des membres les plus actifs avec deux ou trois autres dont le CEDIDELP, ou encore le centre de documentation de Bordeaux. Le CDTM a notamment participé à la mise en place de la base de données commune à tous les membres du réseau ce qui a pris plusieurs années et a demandé des efforts et du temps de la part des membres

du CDTM. Dans le courant des années 90 le travail collaboratif entre les membres du réseau était certainement plus important qu'aujourd'hui. A une époque où la mise en commun des données, mais aussi l'élaboration d'un thésaurus sur la solidarité internationale, suscitait des rencontres effectives, physiques, des personnes des centres qui y travaillaient : quelques centres seulement, 4 ou 5 dont le CDTM.

Le réseau d'enseignants-chercheurs du Fairness. Récemment un lien, dont les prémices remontent à quelques années, s'est renforcé et à été officialisé : le CDTM et le réseau Fairness ont établi un partenariat. Fairness est un réseau d'enseignants et de chercheurs spécialisés dans le commerce équitable. Beaucoup sont francophones, certains basés au Canada, d'autres en France, mais le réseau comprend aussi des membres anglophones et s'étend aujourd'hui à d'autres sphères linguistiques, l'italien, l'espagnol, l'allemand. Les liens qui existent aujourd'hui entre le Fairness et le CDTM se manifestent par des échanges de services. Le CDTM diffuse son travail de veille à qui le demande au sein du réseau tandis que les membres communiquent parfois leurs travaux au CDTM en vue de la diffusion au public sur place. Le projet Web du CDTM, pourrait aussi être envisagé comme tremplin pour un renforcement de ce partenariat : par exemple en proposant une mutualisation des ressources en information des uns et des autres et une contribution de publications. L'enquête menée à l'occasion du projet Web, a été aussi envoyé aux membres du réseau, bénéficiaires de la veille dont certains ont répondu positivement.

4.1.2.2 Documentaires

Les relations avec le Ritimo. Comme membre du Ritimo, le CDTM est intégré à un des réseaux documentaires du secteur associatif parmi les plus importants en France : il en existe peu ou pas d'autres dans ce secteur, qui réunisse ainsi plus de 80 centres à travers la France, peut-être un autre dans le secteur social le réseau Prisme[69] qui a cependant un fonctionnement très différent. Le rôle joué par le CDTM dans la construction du réseau a été actif, ne serait-ce que par la participation de certains de ses membres à la conception du thésaurus, mais aussi au produit documentaire phare à l'époque, des documents diffusés sous format CD-Rom. A présent, le CDTM paraît être rentré dans le rang. Le réseau est aujourd'hui bien en place, les produits documentaires sont l'émanation d'un ensemble beaucoup plus grand de contributeurs. A ce jour, le CDTM rempli sa mission au sein du réseau en tant que pôle de référence spécialisé sur le commerce équitable et le tourisme solidaire. Il participe à l'alimentation de la base de données du Ritimo mais sa propre base spécialisée n'est pas disponible sur le site du Ritimo pour des raisons de politique documentaire du réseau, non pas pour des raisons techniques. Tout en tenant sa place, désormais parmi plus d'une quarantaine de membres, la participation effective du CDTM au

réseau a sans doute baissé en intensité au regard des années avant 2000. Dans le cadre du projet Web se pose cette question de l'évolution de ces relations, ne serait-ce que par le biais d'un fait, secondaire il est vrai : c'est l'équipe en place au Ritimo qui a fourni l'actuel site Web au CDTM, et qui s'occupe encore de son hébergement. Cette question technique, pourrait être un levier pour les relations entre membres du CDTM et du Ritimo, mais à elle seule elle ne suffit pas. Le concept de convivialité pourra être mobilisé pour réfléchir à l'outil à mettre en place, aussi en réfléchissant à cette relation entre CDTM et Ritimo.

Le réseau documentaire élargi. Le Ritimo est donc un réseau d'appartenance documentaire thématique pour le CDTM, mais dans le cadre de la conception d'un site Web, la question du positionnement documentaire se pose aussi sur les plans national et international. La taille modeste du CDTM, n'interdit pas de se poser ces questions, puisqu'un site Web ne dépend que peu de ce facteur. Ainsi, au plan national, quelle est l'identité documentaire du CDTM ? Se définit-il seulement par son appartenance au Ritimo ou bien existe-t-il aussi d'autres manières? Sans outil tel qu'une enquête, il peut être difficile de répondre à cette question. Voici tout de même quelques réflexions ou conjectures. Dans *Le Métier de documentaliste*, parmi la déclinaison des catégories de lieux documentaires en France, celle qui correspond le mieux au CDTM est peut-être celle de bibliothèque spécialisée. Mais plus qu'une bibliothèque, le CDTM est sans doute plutôt un *centre de documentation spécialisé*, ou encore un *centre d'information spécialisée,* termes qui ne correspondent semble-t-il à aucune nomenclature officielle. Dans l'ouvrage susnommé, les *centres de documentation* désignent surtout des lieux internes à des institutions, des entreprises, des services publics ou des établissements scolaires. La situation du CDTM, à l'instar de la plupart des centres du Ritimo est plutôt marginale dans le milieu de la documentation en France : être spécialisé sur une thématique, être dans son fonctionnement et sous un statut associatif.

Dans le monde, le rayonnement du CDTM, est aujourd'hui limité mais tout de même réel depuis que le Web est devenu ce moyen de diffusion d'information. La configuration actuelle du site Web du CDTM, n'engendre certainement qu'un rayonnement très faible puisque des requêtes avec les mots-clés « commerce équitable » sur les grands moteurs de recherche ne font pas apparaître le site dans les premières pages de résultats. En revanche des outils de cartographie Web font apparaître le site du CDTM entouré d'autres grands acteurs du commerce équitable. A quelle réalité correspond l'image proposée par ces outils sur le Web ? Il faudrait en faire la critique. La question du référencement est à poser dans le déroulement du projet Web, mais d'autres questions plus importantes en amont sont à considérer : celle de la connaissance des besoins réels en information des internautes

---

[69] PRISME : Promotion et Rationalisation de l'Information Sociale, Médico psychologique et Educative.

potentiels, celle des manières d'y apporter une réponse satisfaisante. En outre, le lien de partenariat avec le réseau Fairness engage à poser la question de la sphère linguistique dans laquelle souhaitent évoluer les membres du CDTM : francophone exclusivement, ou bien étendue à d'autre culture ?

Dans la perspective du projet Web je propose les points clés suivant pour caractériser l'identité du CDTM :

- Son rôle historique dans la naissance du mouvement du commerce équitable en France.

- Son indépendance. La marge de décision de ses membres est finalement contrainte par de petites capacités budgétaires, non par des liens de subordination. Comment l'inventivité, pourrait-elle pallier à cette relative pauvreté fiduciaire ?

- Son appartenance à un tissu associatif et documentaire, qui consiste en des liens de partenariat avec d'autres acteurs de la documentation spécialisés sur des thématiques voisines des siennes, des acteurs des organisations du commerce équitable, et des enseignants-chercheurs.

- Ses singularités et particulièrement la spécialisation sur le commerce équitable, une thématique assez neuve. Un début de spécialisation sur l'autre thématique du tourisme solidaire. Elle est pour le moment développée dans des proportions sensiblement inférieures.

- Sa vocation à militer. Dans les mouvements du commerce équitable, le concept de « plaidoyer » recouvre un engagement à mettre en œuvre des moyens pour que les structures du commerce international évoluent dans le sens de la justice.

4.2 Ses missions, ses objectifs

4.2.1 Informer et s'engager

A la fondation en 1980, l'objectif du CDTM était de permettre au public français de s'informer sur les peuples et les *pays du Sud*[70]. Quel genre d'information le CDTM diffusait-il à ses origines ? Jusqu'à récemment, le CDTM n'était pas spécialisé sur la thématique du commerce équitable. En couvrant un ensemble de thématiques autour du concept de solidarité internationale, le CDTM a longtemps rempli sa mission initiale de faire connaître les peuples et les pays du Sud au public français. Cette mission apparaît dans les statuts à

---

70 C.f note n° 66, chapitre 4.1.1.1 ci-dessus.

l'origine, mais le militantisme ou le plaidoyer, l'autre des missions principales de CDTM, n'y figure pas de manière explicite. En réalité, dans l'esprit des pionniers du mouvement du commerce équitable, les deux aspects de diffuser de l'information et de militer se conjuguent. Le plaidoyer est une tentative de faire évoluer les règles du commerce international par la prise de conscience des injustices qu'il génère : diffusion d'information de type connaissance et militantisme se rejoignent ainsi dans cette notion. Le CDTM, avant de se spécialiser sur le commerce équitable, était déjà à cheval sur ces deux missions : d'une part diffuser de l'information en vue de la connaissance, et d'autre part en vue de l'action, en un double mouvement qui va de la prise de conscience de l'injustice d'une situation à l'engagement dans une lutte pour plus de justice. Tous les documents, les produits documentaires élaborés et proposés par les membres du CDTM, sont mis au service de cette double mission : connaissance et action peuvent ne pas être séparées. Elles peuvent alors entrer dans une dynamique et se nourrir l'une et l'autre. Ainsi, sur les étagères de la salle de consultation, mais aussi dans les autres espaces moins accessibles au public, il reste encore beaucoup de documents déjà à la base du fonds documentaire originel. Ce sont pour l'essentiel des ouvrages, des collections de périodiques, et un peu de littérature grise. L'ensemble couvre une palette de thématiques assez large : la géographie, l'histoire, la sociologie, l'agriculture. Il y a en outre des guides pour connaître le secteur de ONG, et donc aussi pour agir.

4.2.2 Donner à connaître le commerce équitable

« *Pour comprendre la commerce équitable* » tel est le mot d'ordre qui figure sur le guide du lecteur. Au cours des années 2000, la documentation sur le commerce équitable s'est accrue de manière accélérée. Les membres du CDTM étaient déjà sensibilisés à cette thématique depuis les années 90 au moins : la fiche intitulée « *Pour un commerce équitable* » qui a donné lieu à la publication d'un ouvrage éponyme, a été réalisée par la personne anciennement responsable et toujours membre du CDTM. A présent, l'essentiel de la mission du CDTM consiste à opérer une veille centrée sur le commerce équitable et dans une moindre mesure le tourisme solidaire. Cette veille consiste à recueillir de l'information diffusée sur le Web, afin de la rediffuser à travers une liste et aussi de la mettre à disposition sur place en accès libre. La documentation sur les domaines voisins, les fonds plus anciens dont il est question ci-dessus demeurent sur les étagères, mais ne fait quasiment plus l'objet d'un travail d'actualisation. En revanche, des abonnements à des périodiques permettent un renouvellement de la documentation du CDTM sur ses thématiques d'origine. Malgré cela, le CDTM est aujourd'hui devenu un centre spécialisé sur les deux thématiques du commerce équitable et du tourisme solidaire. C'est sans doute là une originalité et une plus-value documentaire par rapport à d'autres centres d'information ou d'autres bibliothèques. La politique documentaire du Ritimo est peut-être une des causes

de cette spécialisation, qui est aussi le lot de plusieurs autres centres. Dans le projet Web, le lien entre ces deux thématiques phares du CDTM, les autres voisines, et avec celle de la solidarité internationale qui les englobe, est à interroger. Cependant, si la thématique a changé en se resserrant, en se spécialisant, la mission principale demeure la même : diffuser de l'information pour faire connaître une situation et susciter l'action. Il existe toujours une dimension militante au CDTM, même si elle est discrète.

4.3 Le commerce équitable

4.3.1 Besoins et limites de connaissance sur les contenus

4.3.1.1 L'avantage de la double compétence

Parce que le projet Web du CDTM, consiste d'abord à diffuser efficacement de l'information, du contenu, sur la thématique du commerce équitable, il est bon et nécessaire de se familiariser avec cette notion. Connaître d'abord une base historique, de ce que ses propres acteurs nomment le *mouvement du commerce équitable*, en connaître aussi les grands principes, les enjeux, est un des préalables pour aborder le travail de conception du site. En théorie, plus les documentalistes en connaissent long sur la thématique ou le secteur sur lesquels ils interviennent, plus ils ont des chances d'être à l'aise pour en gérer l'information, quelles que soient les formes sous lesquelles elle se présente. C'est ce qui est parfois appelé « la double compétence » : elle consiste dans la juxtaposition des savoir-faire en termes de techniques documentaires qui sont le lot commun des compétences des professionnels de l'information, et des savoirs dans une discipline scientifique ou un secteur économique particulier. En pratique, les documentalistes ont aussi à moduler leur propre besoin de connaissances sur les contenus qu'ils manipulent, en fonction des circonstances dans lesquels ils interviennent. Il y a là une différence entre les documentalistes en fonction, et les ingénieurs de l'information sur une mission en mode projet. Ces derniers doivent parfois se passer de cette seconde compétence de la connaissance du domaine thématique du milieu dans lequel ils interviennent. Ce fut mon cas au CDTM car mes connaissances du mouvement du commerce équitable étaient comparables à celle de beaucoup en France : une vague notion, quelques idées reçues et non encore intégrées.

4.3.1.2 Contexte d'intervention et connaissance du domaine

Pour aborder le projet Web du CDTM, j'ai disposé d'un temps réduit. Pour me documenter sur le commerce équitable j'ai commencé par lire un livre de la collection « Que sais-je ? » qui m'avait été conseillé par un documentaliste du CDTM. Je m'en suis tenu à peu près là. Cela m'a donné une connaissance limitée mais sans doute suffisante du commerce équitable pour aborder le projet. La situation des documentalistes en fonction au CDTM, quotidiennement au contact des contenus est bien sûr très différente. Dans le contexte

particulier du CDTM, favorable aux rencontres avec les divers acteurs du mouvement, aux échanges avec les usagers, les documentalistes qui au départ n'auraient pas cette double compétence l'acquerraient au fil des mois et des années et atteindraient un niveau de compréhension général du mouvement du commerce équitable, peut-être comparable à celui des chercheurs. En tout cas ce niveau leurs permet de comprendre et de se faire comprendre dans les relations d'accompagnement à la recherche. Ma situation d'ingénieur documentaire en mission m'a aussi amené à avancer dans la connaissance par capillarité, au contact des documentalistes du CDTM, au fil des conversations qui ont ainsi complété la méthode livresque d'acquisition de connaissances.

Vont suivre ici, quelques points d'histoire, quelques grands principes, et quelques présentations d'acteurs du mouvement du commerce équitable, plus ou moins un minimum de connaissances de bases pour aborder un tel projet Web. A ce niveau, le slogan *Less is more,* lancé par Mies Van Der Rohe et qui caractérise bien son style architectural, ne s'applique logiquement pas. J'aurais toujours préféré en savoir un peu plus long sur la réalité du mouvement, par une fréquentation plus longue des contenus. Dans le contexte de la formation par alternance de l'INTD, je n'en ai seulement pas trouvé le loisir.

4.3.2 Ce qu'est le commerce équitable

En voici une définition personnelle : le commerce équitable est un mouvement mondial qui recherche une alternative aux pratiques du commerce traditionnel, une alternative qui place au cœur de sa démarche l'actualisation de la justice économique et sociale sur le plan international. L'article de la Déclaration universelle des droits de l'homme cité en exergue indique la direction et un chemin vers cette justice.

4.3.2.1 Quelques moments clés

Beaucoup voient l'origine du mouvement dans les initiatives lancées au sortir de la 2e Guerre Mondiale, par des associations chrétiennes nord américaines d'achats de produits artisanaux à des artisans de pays très défavorisés, tels qu'Haïti, la Palestine, ou Puerto-Rico. Cette démarche est alors qualifiée de *commerce solidaire* : elle est inspirée de l'injonction chrétienne du devoir d'attention porté à l'autre, et notamment au plus pauvre. Dans les décennies suivantes d'autres initiatives de commerce solidaire voient le jour entre des acheteurs de pays industrialisés d'Amérique du Nord et d'Europe, des artisans et par la suite des paysans, au sein des pays alors qualifiés de *pays du Tiers Monde*. En 1964, la Conférence des Nations Unies sur le Commerce et le Développement reprend comme recommandation « *Trade, not Aid !*», « *du commerce, pas la charité* », lancé par des producteurs des Pays du Sud et qui deviendra un mot d'ordre pour le mouvement. Cette première réunion de la CNUCED marque ainsi la première reconnaissance internationale de

ce que l'on appellera plus tard le *commerce équitable* ou *commerce juste* dans d'autres langues.

En France la première boutique Artisan du Monde a été fondée en 1974, là aussi sous l'impulsion de mouvements associatifs, notamment l'U.C.O.J.U.C.O[71] et avec l'engagement de l'Abbé Pierre - c'est le début du mouvement qualifié alors de *commerce alternatif*. Dans les années 1990 le mouvement connaît des initiatives de natures différentes, qui vont faire passer ce *commerce alternatif,* jusqu'alors pratiqué à petite échelle, à celle de la grande distribution : la fondation en 1988 de l'association néerlandaise qui prend le nom de Max Havelaar, marque cette rupture dans le mouvement et le début de deux voies différentes mais pas non antagonistes : celle dite de la « *filière intégrée* », que pratiquent encore des organisations telles qu'Artisans du Monde et celle dite de la « *filière labellisée* », avec Max Havelaar et d'autre organisation par la suite.

Depuis la dernière décennie du XXème siècle, et avec une accélération au cours de la première du XXIème, le mouvement du commerce équitable s'est peu à peu répandu et a gagné des parts de marché dans les systèmes de distribution des pays du Nord. Les démarches de la filière labellisée ont contribué le plus à cette popularisation du mouvement. Aujourd'hui en France des sondages récents révèlent que plus de 90% des personnes en ont au moins entendu parler.

4.3.2.2 Quelques bases de connaissance

3 définitions ; 2 officielles, 1 alternative

Au niveau international : L'organisation internationale FINE, qui fédère au niveau mondial la majorité des organisations de la filière intégrée telles qu'Artisans du Monde, et d'autres de la filière labellisée comme Max Havelaar, propose la définition suivante du commerce équitable : *« Le commerce équitable est un partenariat commercial fondé sur le dialogue, la transparence et le respect dans le but de parvenir à une plus grande équité du commerce international. Il contribue au développement durable en offrant de meilleures conditions d'échange et en garantissant les droits des producteurs et des travailleurs salariés, en particulier ceux du Sud. Les organisations du commerce équitable (soutenues par les consommateurs) s'engagent activement à appuyer les producteurs, à sensibiliser l'opinion publique et à mener campagne pour des changements dans les règles et les pratiques du commerce international conventionnel. »*

---

71 Union des Comités de Jumelage de Coopération en faveur des pays du Sud

En France : La loi du 2 août 2005 sur les PME comprend l'article suivant : *«Au sein des activités du commerce, de l'artisanat et des services, le commerce équitable organise des échanges de biens et de services entre des pays développés et des producteurs désavantagés situés dans des pays en développement. Ce commerce vise à l'établissement de relations durables ayant pour effet d'assurer le progrès économique et social de ces producteurs ».* C'est une définition du mouvement très large et par conséquent peu opératoire.

Une autre vision plus holistique : En France l'organisation Minga propose une pratique plus étendue et parle d'économie équitable, voici un extrait de la charte qu'elle propose à ses membres de signer: «*A travers de nouvelles manières de travailler, de commercer et de consommer, les membres de Minga initient des alternatives économiques à un capitalisme débridé. Les luttes pour la souveraineté alimentaire et pour la préservation de la biodiversité, les membres de Minga les mènent avec tous leurs partenaires, en France comme à l'international, en développant des pratiques commerciales plus équitables et moins aveugles*. »

Les piliers du commerce équitable. Le principal objectif du mouvement et quelles que soient les voies qu'il emprunte - labellisée, intégrée, ou d'autres plus radicales encore - est celui de l'actualisation du principe énoncé à l'alinéa n°3 de l'article 23 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme de 1948 : « *Quiconque travaille a droit à une rémunération équitable et satisfaisante lui assurant ainsi qu'à sa famille une existence conforme à la dignité humaine* ». Comme le dit Jean-Pierre Doussin dans les premières lignes du « Que sais-je » qu'il a écrit sur le thème, « *[...] le principe est très fort, [...], mais la réalité est quelque peu différente : 1, 3 milliards de personnes vit sous le seuil de pauvreté, [...] »*. Puis il continue à égrainer le lot connaissable des injustices qui entachent les échanges internationaux, manifesté par le fossé économique qui sépare encore à ce jour les pays du Nord des pays du Sud. Une autre image saisissante le manifeste autrement, celle de la pomme qu'ont à se partager plusieurs pauvres au Sud pendant qu'un seul riche au Nord, peut en manger plusieurs à lui seul.

Par ce souci d'une justice sociale appliquée au niveau international, le commerce équitable est un mouvement avec une grande diversité d'approches, et qui lutte dans l'ensemble plus large des mouvements de « solidarité internationale ». Comme des ONG telles Amnesty International ou des mouvements tels ATD Quart Monde, il s'appuie sur le Droit pour arriver à ses fins. En outre il intègre aussi le souci du respect de l'environnement, non par opportunisme, mais surtout parce qu'il est une des conditions de la construction de relations sociales durables pour les peuples, les travailleurs, les producteurs, les artisans, et particulièrement pour les plus défavorisés à travers le monde. La finalité est et reste

l'éradication de la misère que connaissent encore beaucoup de paysans et artisans à travers le monde, par une autre manière de pratiquer les échanges commerciaux, par la détermination d'un prix juste, d'achat des produits au début de la chaîne.

La Plate Forme du Commerce Equitable (ou P.F.C.E[72]), organisation française qui regroupe plusieurs organismes dont Artisans du Monde, définit dans une charte, 6 points d'engagement des ses membres. Ils sont une bonne synthèse des exigences du mouvement :

1. **L'équité et la solidarité dans les relations commerciales ;**
2. **L'autonomie des producteurs ;**
3. **La dignité des acteurs ;**
4. **Le respect de l'environnement ;**
5. **La transparence ;**
6. **L'engagement à faire évoluer le commerce international**

4.3.2.3 Connaissance du domaine et source d'inspiration extérieure

Au terme de cette présentation succincte du mouvement du commerce équitable, qui donne aussi une image du niveau de compréhension auquel j'en suis arrivé, il est à présent possible d'expliquer pourquoi le livre d'Ivan Illich, que j'ai découvert en cours de mission de manière non préméditée, est devenu un outil pour nourrir ma réflexion. Entre le concept de commerce équitable, les notions qui le sous-tendent et les valeurs de la société conviviale, il y a de fortes convergences : la dénonciation de ce qui aliène, la recherche de justice, d'équité, l'affirmation de la place centrale de la personne, une recherche d'équilibre dans les relations entre les personnes et l'environnement, de dignité de la personne à travers l'usage de ses outils de travail. Au fil de mes lectures successives, l'ouvrage d'Ivan Illich, *Tools for conviviality*, est peu à peu devenu un nouveau moyen pour la réflexion et pour l'action à mener au CDTM, celle de proposer un nouveau *site-Web* en vue de diffuser de l'information sur le commerce équitable. En effet, les thèses qui sont développées par Ivan Illich établissent une connexion entre ce qui relève de l'ordre des valeurs et ce qui appartient au concret de l'agir des documentalistes, les outils qu'ils manient, ou qu'ils manipulent, et les outils qu'ils élaborent.

4.3.3 Le commerce équitable et l'information

4.3.3.1 La veille du CDTM, reflet de la documentation sur le commerce équitable

L'histoire de la documentation sur le thème du commerce équitable ferait probablement un bon sujet de thèse à la croisée des sciences de l'information et des sciences humaines et sociales : la croissance récente, soutenue, accélérée, protéiforme, liée aussi à l'avènement du numérique, donne un exemple intéressant à étudier des liens entre documentation, mouvement alternatif, recherche scientifique et expansion de l'Internet. Tous ces aspects de la documentation liée au mouvement du commerce équitable entretiennent des liens complexes dont la collecte de la veille effectuée au CDTM donne un aperçu. D'après cette collecte de documents numériques opérée quasi quotidiennement, il est possible de former une typologie des documents sur le thème. La base de données contient presque tous les documents collectés depuis le début des années 2000 qui, avec l'apparition des premiers articles de presse sur le thème, marquent les origines du travail de veille au CDTM. Son exploration permet de passer en revue les types de documents sur le thème qui sont diffusés via le Web. Elle contient en plus des documents collectés par d'autres canaux, qui désormais sont aussi pour la plupart référencés sur le Web : les ouvrages au format papier et les articles dans les collections de périodiques, mis à la disposition des lecteurs au CDTM. Le trait le plus remarquable de la collecte de documents opérée à travers la veille au CDTM, est celui d'une majorité de documents qui s'apparentent à « la littérature grise ». Rediffusée aujourd'hui au format électronique à une soixantaine de personnes abonnées à la liste de diffusion de la veille, mais aussi mise à la disposition du public sur place au CDTM au format papier après impression des documents électroniques, cette littérature grise sur le thème du commerce équitable, constitue la plus-value documentaire du CDTM. Ce fonds constitué au jour le jour surtout depuis 2007, date de la mise en place de la base, fait sa spécificité et sa singularité : il centralise cette documentation répandue sur une grande quantité de sites Web.

Le tourisme solidaire, une thématique à la marge. Il y a peu, le CDTM a hérité d'un fonds sur le thème du tourisme solidaire, fonds documentaire assez modeste de quelques centaines de documents, peut-être moins. La place de ce thème très voisin du commerce équitable mais néanmoins bien distinct car il existe une charte à part entière, de même qu'une typologie de la documentation spécifique à ce thème qui reste toutefois marginal et très en deçà des productions documentaires générées par le mouvement du commerce équitable.

---

[72] La Plate Forme du Commerce Equitable, *« regroupe en France les associations engagées dans le commerce équitable, ou le soutenant et les principales entreprises entièrement dédiées au commerce équitable »*

4.3.3.2 Hiatus entre documentation sur le thème et collecte sur le Web

Cependant il existe des différences entre le fonds du CDTM et la documentation sur le commerce équitable. Il y a d'abord la question de l'exhaustivité, la veille du CDTM n'a pas pour objectif de collecter tout ce qui est publié sur le commerce équitable. Le concept de veille diffère en effet de celui de documentation : dans un dossier récent sur les sites Info-stratège[73], la distinction entre veille et documentation est énoncée avec clarté. La veille est une pratique qui consiste à recueillir les informations à la pointe sur une thématique, afin d'en découvrir, d'en percevoir les modulations, les nouveautés, d'en tracer les perspectives d'avenir : une métaphore militaire est proposée, celle de la technique de commando. La même métaphore appliquée à la documentation représente celle-ci comme l'armée régulière : elle consiste à rassembler un corpus de textes clés qui soient susceptibles de couvrir un sujet. Entre les deux il existe des connexions ; la frontière est poreuse, cependant elle existe. Une autre raison de l'écart entre collecte de la veille et réalité de la documentation sur le thème réside dans l'existence du *Web invisible*. Sur le Web visible, la veille peut s'opérer théoriquement sans entrave. Mais il y a aussi un Web invisible, celui auquel il est possible d'accéder seulement par des abonnements payants ou non mais sur lequel les outils de veille sont inopérants. La barrière est alors aussi d'ordre économique. Le CDTM ne pourrait sans doute pas s'abonner à des bouquets de ressources électroniques scientifiques proposées par des agrégateurs comme *Ebsco*, ou encore *Cairn-info*.

Proposition pour collecter aussi sur le Web invisible. Pour contourner cette barrière de manière légale, par le repérage de documents sur le Web invisible deux moyens peuvent être proposés. A défaut d'abonner le centre de documentation à ces ressources très onéreuses, les documentalistes du CDTM pourraient aller régulièrement dans des lieux documentaires où l'accès à ces ressources leur permettrait de les référencer mais sans doute pas de les collecter, pour cause de droits de propriété intellectuelle. Il faudrait réfléchir à des possibilités légales. Un autre moyen sans doute préférable, serait de proposer ce travail de collecte à des partenaires en lien avec le CDTM, par exemple à des abonné-e-s de la veille qui bénéficient de ce type d'accès aux grandes bases de données scientifiques sur leurs lieux de travail. Parmi les chercheurs du réseau Fairness plusieurs seraient peut-être susceptibles de rentrer dans une telle mutualisation du travail de collecte, ainsi que l'enquête sur les besoin l'a révélé[74].

Une autre raison de cet écart entre documentation au CDTM et documentation sur le commerce équitable réside simplement dans le fait que tous les documents des organisations du mouvement ne sont pas communiqués, ne serait-ce que par souci de confidentialité, pour des raisons stratégiques au vue de sa nature économique et aussi

---

[73] Dossier disponible au 12 décembre 2010 à l'adresse : www.les-infostreteges.com/rubrique/veille

politique. Des usagers du CDTM notamment les chercheurs et les étudiants seraient sans doute intéressés par certains types de documents qui ne sont tout simplement pas diffusés ou bien longtemps après qu'ils ne soient plus engageants pour les organisations, dans des services d'archives et sur demande avec des limitations d'accès. Le CDTM étant très lié à la Fédération Artisan du Monde aurait peut-être des accès privilégiés à ce types de documents d'archives et pourquoi pas vocation à en devenir dépositaire, avec toutes les précautions que la prudence dans le maniement de documents à valeur informative stratégique imposerait.

4.3.3.3 Typologie de la documentation sur le commerce équitable

Une première remarque est que les frontières de cette typologie sont certainement imprécises car le thème est en corrélation et en dialogue avec d'autres thèmes voisins : environnement, solidarité internationale, droits de l'homme, agriculture paysanne, tourisme solidaire, etc.

La typologie des documents référencés dans la base de données, donne une représentation de ceux qui sont mis à la disposition du public au CDTM : des articles (1100) ; des colloques (168) ; des communiqués (44) ; des documents internes (5) ; des extraits d'ouvrages (5) ; des flashes d'information (69) ; des mémoires (63) ; des outils pédagogiques (9) ; des ouvrages (123) ; des plaquettes de présentation (8) ; des rapports (254) ; des répertoires (4) ; des thèses de doctorats (11) ; des vidéos ; des DVD (0 référence). Une part importante de ces documents a été récupérée sur le Web par la phase de collecte dans le travail de veille quotidienne. Cette typologie peut aussi donner une certaine image, plus ou moins précise de ce que l'on trouve comme contenu sur le Web visible puisque le travail de veille à ce jour ne s'opère pas sur des bases de données en accès payant ou restreint, sur la partie dite « invisible du Web ». Chaque type de ressource se collecte plus ou moins sur un certain type de site Web. Par exemple, les articles de presse ou d'opinion se trouvent sur la presse en ligne mais depuis quelques années sont aussi référencés sur des blogs.

Les articles de périodiques sont les premiers documents historiquement référencés par la CDTM sur le commerce équitable. Ce sont aussi les plus nombreux dans la base de données. C'est en collectant ces documents au début des années 2000, tandis qu'à l'époque le mouvement du commerce équitable générait encore peu de documentation[75], que le CDTM a commencé à se spécialiser. En fait il y a eu double mouvement en ce qui concerne le commerce équitable. D'une part, la documentation sous beaucoup de ses

---

74 Cf. analyse de l'enquête en annexe n°2.

75 La littérature grise était encore largement inaccessible, et moins de chercheur encore s'intéressaient et publiaient sur le commerce équitable. *Pour un commerce équitable* a été écrit en 1995 à une époque où il presque rien n'avait encore été publié.

formes, n'a eu de cesse de croître, de la littérature grise, à la presse, en passant par l'édition payante. Cette expansion a commencé avec les premiers moments de la popularisation du mouvement qui correspond à son extension vers le commerce de la grande distribution. En parallèle de plus en plus d'articles scientifiques ont paru dans des revues de sciences humaines et sociales.

4.4 Synthèse du contexte

A travers les trois sous-chapitres ci-dessus apparaît la réalité complexe du CDTM. La pluralité des personnes et la singularité du tissu des relations, assez forte au CDTM comparé à d'autres établissements insérés dans des environnements plus homogènes et plus normalisé. La singularité du lieu lui-même en relation avec d'autres lieux de divers nature, les raisons qui président à ces réunions, la diffusion d'informations, les relations d'engagements militants : toutes ces dimensions ces imbrications, ces points de vue sur la réalité du CDTM, concourent à cette complexité du contexte. En outre il y aurait bien d'autres manières de représenter cette réalité que celle proposée ci-dessus. Pour l'appréhender, je propose de dégager des traits saillants, des pierres de touches qui puissent servir de points de repères et de bases de réflexion pour agir en vue de la réalisation du projet Web du CDTM.

Le contexte du projet

Le CDTM

1 - Un lieu historique du mouvement du commerce équitable en France, mais aujourd'hui en difficulté à cause de l'instabilité des TIC. Il émane de la première boutique de l'organisation Artisans du Monde, qui a été la première en France. L'abbé Pierre en fut un des fondateurs. Le centre est situé dans le 9e arrondissement, dans un appartement au dessus de la boutique Artisans du Monde de la rue Rochechouart. Il ouvre ses portes au public du mardi au samedi de 11 à 19 heures, bonne amplitude horaire donc, mais souffre du changement de mode d'accès à l'information qu'à engendré la massification des abonnements haut débit dans les années 2000 en France : il subit un mouvement de baisse structurelle de la fréquentation de publics sur place.

2 – Une communauté de personnes engagées sur des valeurs, en particulier celle de la justice. L'engagement essentiellement autour des valeurs de justice et d'équité, est peut-être le lien qui uni le plus les personnes qui viennent au CDTM, pour y travailler, s'y rencontrer, s'y informer, y militer. Militantisme et politisation sont des piliers structurels du

CDTM, même si ce n'est pas toujours perceptible. Il s'agit souvent d'un « militantisme doux » à l'image de celui pratiqué au sein de la Fédération ADM, à l'inverse d'autres manières d'être militant plus activistes - des réseaux anti-nucléaires, anti-OGM, Greenpeace, par exemple. La frontière n'est pas étanche entre ces deux pôles du militantisme et ce qui réunit - les droits de l'homme de 1948 - est sans doute plus fort que ce qui sépare - les sensibilités, les moyens d'expression et d'action. Des luttes sont parfois menées en commun et les informations d'autres associations passent aussi au CDTM et y sont diffusées.

3 - Une mission d'éducation, d'apprentissage, d'instruction, de formation. Elle diffère, mais prolonge aussi la dimension militante : accompagnement dans des études, dans des travaux de recherche sur le commerce équitable. Cette dimension est aujourd'hui la plus visible au CDTM : c'est peut-être d'abord un lieu pour étudier avant d'être un lieu pour militer. Il faudrait recueillir ici l'avis des personnes qui le fréquentent et qui y sont liées (mais cela n'est sans doute qu'une question de point de vue et ma subjectivité est ici en cause).

4 - Mission de transmission d'information-connaissance pour éveiller au combat pour la justice. C'est le lien, la charnière entre les 2 et 3 ci-dessus. La mission originelle et toujours actuelle de diffusion de l'information sur des thématiques liées au mouvement du commerce équitable, avec pour objectif de faire connaître, de donner de la matière pour comprendre un monde dans lequel il existe encore des raisons d'agir politiquement, de prendre position, de s'engager.

5 - Une pluralité de modes de collecte et de diffusion de l'information

- Par le travail documentaire classique : réunir et diffuser des corpus de textes de référence

- Par le travail de veille : se tenir à la pointe de l'information, guetter l'horizon et communiquer à d'autres ce qu'on y voit

- Par l'organisation de rencontres qui donnent lieu à des échanges directs d'informations entre les personnes présentes

- Par des témoignages directs sur des situations vécues, des conférences mais peu ces derniers temps faute de moyens

- Par les moyens d'accès à distance : le site Web, le téléphone, peut-être d'autres

- Par des actions hors les murs : stands d'information à l'occasion d'évènements.

Le CDTM inscrit dans des réseaux et dans un tout

1 - Appartenance au réseau du commerce équitable (PFCE ; ces derniers temps développement d'une relation avec le collectif lyonnais Equi-Sol) ; lien privilégié à l'organisation Artisans du Monde ; lien de proximité avec la boutique du 9e à Paris

2 - Proximité avec les réseaux des ONG de lutte pour la solidarité internationale et pour les droits de l'homme ; siège de l'association « Solidarité » ; peut-être avec d'autres associations du 9e arrondissement ainsi qu'avec la Mairie

3 - Liens de partenariat avec le réseau Fairness d'enseignants et de chercheurs

4 - Appartenance au Ritimo, réseau de documentation sur la solidarité internationale

5 - Appartenance au réseau documentaire français pris dans son ensemble : lien invisible. Le CDTM qui dispose d'une belle collection de périodiques n'est pas référencé dans le SUDOC Une réflexion à mener sur la pertinence à l'intégrer par les collections de revues ?

6 - Présence sur le Web avec « un site-vitrine » de présentation du CDTM, mais quasi invisible au niveau de la diffusion d'information sur le commerce équitable à cause d'un mauvais référencement ; Equi-doc, le site Web du collectif lyonnais Equi-sol, est un partenaire potentiel puisqu'il est sans doute le seul site Web francophone qui actuellement agrège et diffuse de l'information sur le commerce équitable - peut-être avec celui de la Plate Forme de commerce Equitable. Les autres sites diffusent surtout les informations produites par l'organisation dont ils émanent.

Voici donc le contexte exposé par une simplification de la réalité et une mise en forme de sa complexité. J'ai mis du temps au fil du stage à faire émerger l'essentiel de l'accessoire car j'ai éprouvé des difficultés à comprendre les enchevêtrements d'une organisation faite de personnes en relation entre elles et en relation à leurs environnements, avec aussi les systèmes. Le CDTM est aussi une organisation imbriquée dans une multitude de réseaux documentaires, associatifs, de recherche et d'enseignement. Les enseignements théoriques reçus en cours d'année à l'I.NT.D ont été mis à rude épreuve et des prises de consciences, des éclaircissements ont bien eu lieu, mais sans que je n'ai prise sur le moment de leur avènement. L'explication de cette résistance du réel à être circonscrit ne réside pas seulement dans les caractères inhérents au processus d'apprentissage dans lequel je me suis trouvé. Comme je l'ai déjà évoqué ci-dessus la résistance de la réalité à la théorie aux prescriptions, aux applications méthodiques, explique aussi ces impressions et ces difficultés réelles. Cet apprentissage au CDTM s'est étalé sur plusieurs mois à partir de janvier et ma mission de stage s'est achevée en août par la livraison d'un cahier des charges du projet Web. Le projet continue de suivre son cours tandis que je vais continuer à apprendre à connaître le CDTM.

5 Le projet Web

« *Cette lutte contre la fatalité technicienne, eh bien, nous l'avons menée dans des petites actions, mais il faut toujours que ce soient des groupes humains à grandeur humaine, où l'on se connaisse. Ce ne sera pas des grands mouvements de foule, ce ne sera pas d'immenses syndicats, d'immenses partis politiques qui arriveront à lutter contre ce développement* [du système technicien]. [...] « *Alors ce que je viens de dire ce n'est pas très efficace, bien sûr. Si nous luttons contre des choses parce qu'elles sont trop efficaces, nous ne pouvons pas jouer à être plus efficace, ce ne sera pas immédiatement très efficace, mais il faut espérer que l'homme ne meure pas et se transmette de générations en générations des vérités*. »

Jacques Ellul. *La trahison de la technologie*. Film[76]

5.1 Lancer le projet

C'est à nouveau par une simplification de la réalité que je mets ici une focale sur le moment du lancement du projet. Je le fais parce que cela donne l'occasion de développer une relation que j'ai cru apercevoir entre le concept de convivialité développé jusqu'ici et la pratique de la démocratie. Selon Jacqueline de Romilly, la notion d'*iségoria* est à l'origine de ce que nous nommons aujourd'hui démocratie[77]. Elle comporte des points forts de convergence avec le projet de société conviviale proposé par Illich. Comprise ainsi, la pratique démocratique pourrait être outil convivial pour élaborer, choisir, et utiliser les outils nécessaires à l'ensemble de nos relations. Le projet Web du CDTM serait une occasion pour mettre cette pratique originelle de la démocratie au service de la conception d'un site Web convivial, lui-même au service d'un système d'information et d'un lieu documentaire, eux-mêmes conviviaux.

5.1.1 L'A.G de juin : le vote d'une politique documentaire

Le projet Web a été entériné en juin 2010, par l'ensemble des membres du conseil d'administration réunis pour l'assemblée générale annuelle (l'AG). Cette décision fait suite à une succession de réflexions et de dialogues entre deux des membres du CDTM, une personne de l'équipe pédagogique de l'INTD, une autre qui connaît les aspects techniques de la conception de sites Web, et moi-même en tant que stagiaire. Jusqu'au vote, le projet a

---

76 Film disponible en ligne au 12 décembre 2010. http://www.appartenance-belonging.org/fr/points_de_vue

77 La notion est développée au chapitre 5.1.3.1 ci-dessous.

été porté par ces quelques personnes seulement, mais l'ensemble des membres du conseil l'ont approuvé. A la base la décision est censée relever d'une politique documentaire. Le projet Web a été présenté aux membres réunis, parmi un ensemble d'autres orientations du CDTM pour l'année à venir, qui ont trait à la politique documentaire. A été lancé notamment un projet de réaménagement des locaux du CDTM pour améliorer et diversifier les modes d'accueil du public. Le projet Web conduit en réalité à interroger l'ensemble du système d'information du CDTM et à envisager éventuellement des modifications de celui-ci. Il y a donc bien un aspect *documentaire*. L'aspect *politique* est aussi réel car la décision a été soumise à l'approbation des membres de l'association et approuvée avec le rapport d'activité du CDTM cours de l'AG. Si un nombre suffisant parmi les membres s'était opposé au projet Web, celui-ci serait resté en suspens, pour une année supplémentaire encore, voire abandonné. C'est donc bien une décision de politique documentaire, aux sens propres à la fois documentaire et politique, mais l'inscription véritable du projet Web dans cette politique n'a pas encore été véritablement conduite. Dans le cahier des charges du projet présenté ci-dessous, cet aspect est évoqué, il reste à le mettre en œuvre. Si ce n'était pas le cas, le site Web, au mieux sera un « site convivial » mais sans doute pas un site Web « structuré pour la convivialité ».

5.1.2 Insuffler et convaincre

Avec le recul je considère que cette manière collective de lancer le projet a été très importante, beaucoup moins anodine que, peut-être, ne le laisse paraître le récit que j'en fais. Ce récit en effet ne relate que de la face visible la l'AG. Comment la plupart des décisions qui touchent aux systèmes d'informations sont-elles prises ? Comment, documentalistes en mission ou en fonction, procéder pour lancer un projet dont nous sommes peut-être à l'origine et dont nous portons la conception ? Le lancement d'un projet est un moment crucial. Sans le dramatiser, le mode sur lequel il est présenté à l'ensemble des personnes concernées - cercle que l'imagination, peut-être aussi la générosité, peut contribuer à élargir un peu au-delà des participants-e-s convenu-e-s – a, j'en suis convaincu, des répercussions sur son déroulement. La dynamique insufflée ou non au départ se répercute sur le déroulement. Il est plus question ici de pratique que de technique, d'une pratique qui engendre une certaine qualité d'enthousiasme par un accord autour de convictions partagées. Sans cela, le projet aura beau se dérouler par la suite, il risque d'échapper aux personnes qui le conduisent, et plus encore à toutes celles moins impliquées au départ et qui n'auront aucune raison de s'y agréger volontairement pour le porter, lui donner corps, l'incarner. Un projet est d'abord une affaire de personnes, une aventure humaine. Sans une prise de conscience de cela, les questions techniques, l'interrogation sur les moyens à mettre en œuvre pour remplir les objectifs, prennent le pas et focalisent l'attention, et risquent de faire oublier les objectifs définis - déterminés par bien d'autres

dimensions que celle de la technique. Jacques Ellul cité en préambule de ce chapitre, espérait à l'inverse une prise de conscience et un exercice de la liberté de la personne vis-à-vis de la technique. Je partage cette manière de voir et l'enseignement reçu à l'INTD cette année m'a souvent confirmé dans ce qui n'était au départ qu'une intuition, de l'ordre du sentiment non formulé. Merci donc Jacques Ellul, et merci aussi aux personnes de l'INTD qui m'ont conduit à cette prise de conscience libératrice.

5.1.3 Démocratie et outil convivial

5.1.3.1 Un partage équitable de la parole pour construire les outils

***Ségoria* ou le partage équitable de la parole**. En octobre 2003, à Nantes, Jacqueline de Romilly a donné une conférence intitulée «*Iségoria et la création de la démocratie grecque* ». S'appuyant sur des études philologiques de corpus de la littérature grecque ancienne, elle a proposé la notion d'*iségoria* comme la source originelle de la pratique démocratique. *Iségoria* signifie partage équitable de la parole. Partagée entre personnes qui se rassemblent pour construire le politique, sous certaines conditions, cette parole prend un poids et devient parole agissante. Cette pratique originelle de la démocratique peut-elle être transposée dans un service de documentation ou dans d'autre types d'organisations ? Dans les moments où il s'agit de réfléchir, de lancer ou de construire un projet commun, un projet qui concerne l'ensemble des membres d'une collectivité, il est bon que toutes et tous puissent participer, et que la parole puisse être prise et échangée librement par toutes les personnes présentes. Cela implique des règles de circulation de la parole, et selon Jacqueline de Romilly nécessite une éducation au discours : pour se faire comprendre des autres mais aussi pour comprendre ce que les autres expriment et être capable de leur répondre. On est peut-être là au cœur du concept de communication développé par Dominique Wolton, au moins dans sa dimension normative : celle de la mise en pratique des valeurs culturelles et sociales[78]. Cette liberté de circulation de la parole, d'une parole successivement prise et redonnée, est une condition de la construction démocratique du vivre ensemble. Pourquoi continuer d'admettre que des personnes qui font partie d'une organisation, ne soient pas conviées lorsqu'il s'agit d'élaborer l'outil collectif, de réfléchir sur le lieu, de concevoir l'instrument des activités du groupe ?

Envisager l'*iségoria* au CDTM. Au CDTM l'exercice démocratique au cours de l'AG ne fut pas parfait. Si toutes les personnes présentes pouvaient théoriquement s'exprimer, très peu l'ont effectivement fait. Je n'avais pas à ce moment pris conscience du potentiel que peut receler un projet commun tel que peut l'être la conception d'un site Web dans la construction du collectif. Quelques réflexions lancées ou, mieux peut-être, des questions

[78] Cf. note n° 61 page 92.

directes posées aux membres présents sur leur manière d'envisager le site, sur leur vision personnelle d'un autre site Web au CDTM, auraient pu, j'en suis convaincu, permettre de partir sur une dynamique collective, et de susciter un enthousiasme qui n'est pas perceptible encore lorsqu'il est question du projet Web dans les conversations. Mais tout est encore possible car le projet Web suit son cours. Si la décision initiale du lancement est passée, d'autres étapes et des décisions seront à prendre à l'avenir. Ce serait bien qu'elles soient réfléchies, construites ensemble[79]. Que les principes démocratiques définis ci-dessus soient mis en pratique dans les milieux professionnels relève certainement de l'ordre de l'utopie mais je l'espère d'une utopie réalisable. En outre dans les organisations, les professionnels de l'information ont une place particulière, transversale et souvent relativement indépendante. Peut-être plus que d'autres, sont-ils en bonne position pour encourager, pour initier ce type de pratiques, dans les prises de décision… Il faudra voir et mettre cela à l'épreuve du réel, qui souvent résiste aux volontés d'actualiser des valeurs. Dans certaines situations, il suffit d'un peu de volonté pour susciter la parole des autres, de ceux qui ne s'attendent pas à parler ni à participer au projet. Dans d'autres contextes, dans les structures productivistes notamment, cela relève certainement du combat de longue haleine voire de l'utopie non réalisable. Au CDTM à l'inverse, les conditions sont très propices : la dimension du groupe qui n'excède pas les limites de l'exercice de la pratique conviviale ; tout le monde en principe y est convaincu que le combat pour la survie et la dignité de tous est un combat juste ; personne n'est a priori contre la capacité de *façonner l'image de son propre avenir*. Pour élaborer un outil convivial, peut-être faudrait-il concrètement mettre ces valeurs en question.

5.1.3.2 Structure conviviale et partage équitable de la parole

C'est, je pense, à ce niveau du collectif que, de manière cruciale, se joue la structuration de l'outil : la convivialité potentielle de l'outil commence à ce moment de la conception, elle se poursuit dans les autres étapes de la construction, et enfin dans celles de ses éventuelles transformations. Rien n'est sans doute jamais perdu mais mieux vaut bien commencer dès le début. La notion d'*isègoria* de l'exercice du partage équitable de la parole chez les grecs relevée par Jacqueline de Romilly est je crois, une piste de réflexion sur la structure conviviale des outils. Cette pratique, transposée dans des groupes dont la taille le permet, a l'avantage considérable d'éviter la main mise professionnelle - l'appropriation par des spécialistes, par les seuls ingénieurs, les seuls techniciens - sur les questions à se poser au départ lorsqu'il s'agit de construire les instruments de la vie, ou du travail ensemble. Au

---

[79] Eve Demazière, qui propose en accès libre sur le Web un texte dans lequel elle relate ses expériences et donne des méthodes de conception de site Web au sein d'associations militantes, dit ceci (non à la lettre près mais dans l'esprit :): *« A quoi bon être dans une association dans laquelle nous partageons des valeurs commune, si c'est pour réfléchir chacun dans son coin lorsqu'il est question de construire un outil collectif tel que le site Web en est potentiellement un».* Site en ligne au 12 décembre 2010 : www.demaziere.fr/eve/

CDTM, le contexte est particulièrement favorable à cette pratique : elle est envisageable avec réalisme et même souhaitable. Elle est en effet en adéquation avec l'esprit et les valeurs originelles et partagées encore au sein de l'organisme. Cela ne signifie pas qu'aucun obstacle ne se dresserait. La ville de Paris en est un à vaincre : à cause des difficultés à se rencontrer aussi souvent que désiré, elle est certainement d'une structuration conviviale qui la placerait plutôt en bas de l'échelle d'Ivan. Dans beaucoup d'autres types d'organisations, certaines du secteur documentaire, beaucoup d'autres obstacles sont à considérer : probablement plus la taille est grande, plus les personnes du groupe risquent de se fondre dans une masse, moins le partage de la parole est concrètement réalisable. Il y existe à ce niveau une corrélation très forte, mais à éclaircir, entre les notions illichiennes de *seuil critique*, de *contrôle de la croissance de l'outil* qu'elle implique et la notion mise en lumière par Jacqueline de Romilly : c'est collectivement qu'il s'agit de réfléchir aux moyens de ne pas atteindre et dépasser ces seuils au-delà desquels l'outil devient destructeur des relations. Au cours de la conférence donnée à Nantes, elle répondait à une question sur la transposition à l'époque moderne de l'*iségoria*, par la limite effective, voire l'obstacle que constitue le nombre des personnes, le seuil au-delà duquel cela devient impossible ou inefficace. Au CDTM en tout cas, et jusqu'à présent, cette question ne se pose pas. La structuration conviviale de « l'outil CDTM » est encore protégée par la petite taille du groupe des personnes qui le constituent : pas d'obstacle de l'ordre de la démesure qui empêcherait que la parole y circule.

Le mode projet et la convivialité. Au sein d'une organisation, les projets élaborés dans un esprit proche de l'*iségoria*, sont gages de structuration conviviale des outils qu'ils se donnent pour objectif d'élaborer. Ces projets eux-mêmes, en tant que moyens pour une fin, peuvent être pensés en tant qu'outils conviviaux. La méthode projet, qui dans le monde du travail a pris une place considérable, a évolué au cours du temps vers plus de participation, plus de souplesse aussi dans les modes de prise de décision. Sans doute y a-t-il dans ces mots d'ordre une porte ouverte à la convivialité. Encore faut-il que l'on ne se paye pas que de mot, voir comment une méthode dite « collaborative » ou encore « participative», peut actualiser les valeurs de la convivialité. Comme il a été vu dans les deux premiers chapitres, les valeurs peuvent être invoquées au service d'autres choses que les personnes intégrées à la collectivité. Lorsque le projet est vraiment outil convivial, notamment parce qu'il est réalisé dans l'esprit de la pratique démocratique originelle - non par un corps de spécialistes - les objectifs qui sont fixés peuvent-ils eux être non conviviaux ? La réponse est oui par exemple pour un groupe de personnes qui veulent la convivialité entre elles sans l'envisager pour les autres. Mais il y a là paradoxe. Il a été vu que la structure conviviale de l'outil - ici le projet - est gage d'actualisation des valeurs de la convivialité (chapitre sur les outils conviviaux). Les personnes qui veulent élaborer un projet convivial doivent donc réfléchir à leurs objectifs selon les critères de l'outil convivial : à

défaut il y contradiction entre projet et objectifs. Penser l'inverse c'est adhérer à l'adage « la fin justifie les moyens », qui est justement à l'opposé du projet convivial dans lequel les moyens choisis sont corrélés à la fin. Les projets de sites Web menés ainsi, dans une recherche d'actualisation des valeurs de la convivialité, donnent alors naissance non seulement à des *sites conviviaux* - *user friendly* - mais aussi à des sites qui ont une structure conviviale : ils sont « *au service de la personne intégrés à la collectivité* » et capable de procurer la joie à celles et ceux qui s'en servent ; ils ne sont pas fruits de l'idéologie technique. Comment appliquer ces principes de l'élaboration des sites Web dans le contexte du CDTM ? Les méthodes classiques de l'ergonomie qui conduisent à des *sites conviviaux* et les critères de la convivialité des outils sont à mobiliser conjointement. C'est ce qui est exposé dans le chapitre ci-dessous.

5.2 Réaliser le projet

Comment à présent se livrer à une réflexion presque à froid, du moins en solitaire, sur l'élaboration d'un outil convivial au CDTM ? Si la logique voulait que je livre à présent le fruit d'une réflexion collective sur le projet Web, celle menée avec les membres du CDTM, la réalité me l'interdit : elle n'a pas encore eu lieu, et pour le moment le projet a été porté par des personnes plutôt de manière isolée. La réflexion à laquelle je me livre ici n'est pourtant pas exempte d'une dimension collective : les discussions avec l'ancienne et le nouveau responsable du CDTM ainsi qu'un lien constamment maintenu, même par un dialogue intermittent, avec une personne de l'équipe pédagogique de l'INTD, ont nourri cette réflexion. Ma perception du projet peut être formulée et être confrontée à celle des autres.

5.2.1 Comment concevoir un site convivial au CDTM ?

Les cinq phases incontournables de la conception d'un site Web sont commentées à la lumière de ce qui a été expérimenté jusqu'ici au CDTM. Quelques réflexions sur l'avenir complètent cet exposé.

5.2.1.1 Les 5 phases du projet

Je reprends ici les 5 grandes phases sur lesquelles tombent d'accord les personnes de référence en la matière dont il a été question ci-dessus[80].

1 - La connaissance du contexte, de l'environnement, de l'existant sur l'Internet. Parmi les personnes porteuses du projet, toutes ont un point de vue singulier

sur ces questions, approfondi comme les deux personnes du CDTM depuis ses origines, ou récemment forgé pour d'autres. Mais l'ensemble a sans doute du faire des efforts pour avancer sur ces questions qui sont le préalable indispensable à la décision du lancement du projet. Une réflexion partagée sur le contexte et l'existant sur l'Internet aurait pu conduire à prendre la décision de laisser en l'état le site Web actuel. A l'inverse, la conception d'un nouveau site Web a été décidée ; j'ai été chargé d'en proposer un cahier des charges. Voici la liste des outils dont je me suis servi, des méthodes que j'ai mobilisées pour arriver au point de vue sur le contexte décrit dans le chapitre 4 ci-dessus :

- discussions informelles et entretiens programmés avec des membres du CDTM
- observations par la participation au travail au cours du premier stage d'immersion
- lecture d'un ouvrage de synthèse sur le commerce équitable[81]
- consultation au CDTM de la base de données sur le commerce équitable
- exploration du Web sur des sites sur le commerce équitable et de thèmes voisins
- participation à la vie dans les réseaux d'appartenance du CDTM, les boutiques et le Ritimo notamment.

Bien sûr la liste n'est pas fermée et il y aurait beaucoup à détailler pour tirer des enseignements de l'usage de chacun des outils cités. La décision du projet a mûri au fil des mois, a été prise aussi dans le cadre de mon stage de mission avec pour mission la réalisation d'un cahier des charges du projet Web. Le contenu mais surtout la méthodologie en est décrite dans le chapitre 5.3.1 ci-dessous.

2 - La connaissance des besoins en information des internautes présumés. Les réflexions menées à la fin du chapitre 4 sur les méthodes d'enquête en vue de la connaissance des besoins ont toute leur importance dans le cadre du projet Web au CDTM et je pense même qu'elles auraient dû, ou devraient - car c'est encore possible, donner lieu à un approfondissement. La connaissance des besoins en information des internautes visiteurs présumés du futur site a été recherchée par les moyens suivants :

a - l'expérience de la relation d'accompagnement à l'usager des personnes membres du CDTM transmise au cours de discussion informelles et d'entretiens. **b -** la consultation de fiches remplies à la première visite par les usagers. Elle a donné lieu à une

---

[80] Eve Demazière, Amélie Boucher et Arnaud Le Guelvouilt, ainsi que les enseignements reçu à l'INTD au cours de la mise en place d'un projet Web.

[81] Cf. bibliographie ci-dessous rubrique « Le commerce équitable »

mini synthèse mais les renseignements que j'en ai retirés n'ont pas été significatifs : les besoins y sont relatés plutôt sous la forme d'attentes. Surtout je n'ai pas assez pris de temps pour les étudier de manière plus systématique pour en faire une analyse qui m'aurait permis de mieux connaître les besoins des personnes. **c -** Un entretien avec une étudiante en doctorat pour la questionner sur son S.I.P[82] . Cet entretien a été à mon sens d'une grande efficacité - ce malgré une trahison de la technique à cause de l'appareil d'enregistrement qui n'a pas fait son œuvre. Au cours de la conversation, cette étudiante a émis un désir qui est peut-être à l'origine de la volonté de reconsidérer l'accueil au CDTM et de ré-imaginer le lieu pour la rencontre des personnes qui ressentent de l'isolement dans leurs travaux de recherche sur le commerce équitable. C'est typiquement un besoin en information auquel le site Web à lui seul ne pourrait répondre qu'imparfaitement[83]. En revanche il pourrait être outil au service de l'organisation de ces rencontres. **d -** Une enquête par formulaire à été conduite auprès des personnes abonnées à la veille. Elle a été élaborée dans le but d'évaluer le travail de veille mais aussi avec celui de connaître mieux les besoins en information d'un public spécifique : celui des abonné-e-s de la liste de diffusion. Cette enquête à été surtout déterminante pour donner de la motivation à l'équipe porteuse du projet : les personnes qui y ont répondu l'ont fait en s'investissant et pour certaines en témoignant de la gratitude[84]. Une synthèse de cette enquête a été réalisée qui va être communiquée aux personnes abonnées. Elle permet de confirmer des connaissances sur les besoins de la part des personnes qui travaillent au CDTM. Certaines personnes ont aussi profité de cette enquête pour émettre des suggestions pour le futur site : l'une a proposé de classer les documents par type, classement qui lui paraît plus pertinent que par thème. Cette enquête a permis une certaine qualité de la connaissance des besoins. Comme il a été évoqué dans le chapitre 3.4.3.2 « connaître les besoins », les moyens les plus efficaces de la connaissance des besoins en information sont ceux qui suscitent la parole. En réfléchissant au temps et aux moyens qu'elle requière, une enquête par entretien est certainement un bon moyen en l'occurrence. L'entretien sur le S.I.P avec l'étudiante et les fruits qu'il a porté est sans doute un signe de cela.

3 - La détermination des objectifs en fonction de ces deux connaissances.

En réalité, un objectif du site a été clairement formulé à ce jour : celui de diffuser à

---

[82] Le *Système d'Information Personnel* désigne l'ensemble des éléments, des méthodes et des pratiques d'une personne qui lui permettent de répondre à ses besoins en information.

[83] Cf. les enseignements tirés de l'analyse des usages d'un outil de travail collaboratif dans l'article déjà nommé « *Des souris et des clics* » : l'outil de travail collaboratif ne peut remplir tous les besoins de communication et mieux vaut que les personnes se rencontrent réellement à certainement moment en tout cas. Appliquer à la situation ici décrite, une telle conclusion irait dans ce sens : l'étudiant est dans l'attente de vraies rencontres qui permettent une qualité d'échange propice à la transmission des informations (cf. définition données par Régis Debray note n°6 chapitre 1.2.1.2 qu'un outil de travail à distance - en l'occurrence le futur site Web du CDTM - ne pourra jamais permettre qu'imparfaitement, même s'il permet la relation synchrone. La visioconférence ne remplace même pas la présence à l'autre, ne serait-ce que parce que tous les sens ne sont pas mobilisés.

distance de l'information sur le commerce équitable qui est aussi disponible sur place au CDTM. Comme je l'explique dans le chapitre suivant, cet objectif ne m'a jamais paru suffisant puisqu'il présuppose des besoins. A présent je peux formuler d'autres objectifs qui à mes yeux justifient le futur site. Répondre à un besoin de recherche documentaire sur le commerce équitable, en rassemblant des documents épars sur le Web. Le bon référencement du site est une condition de cela. Autre objectif, être au service de la politique documentaire du CDTM la finalité est l'information des personnes en vue de la prise de conscience et de l'action (objectif à la fondation toujours d'actualité). Pour cela, la diffusion à distance ne suffit pas et ce sont tous les moyens documentaires classiques sur lesquels il convient d'exercer un discernement en tirant des conséquences de la connaissance des besoins des personnes en information. Le site aura aussi pour objectif de mettre en valeur le travail de veille effectué au CDTM et aujourd'hui diffusé à un public restreint de 60 abonné-e-s. Dans le cahier des charges deux grandes fonctionnalités du site sont distinguées, en conséquence des objectifs. Il s'agit d'une part de diffuser à distance des informations sur le commerce équitable dispersées sur le Web, et d'autre part d'établir un lien de communication avec les internautes en vue de rencontres réelles, sur place au CDTM. La partie intitulée, « Le CDTM un lieu de rencontre » dans le chapitre 5.2.1.3 ci-dessous, explique en quoi la convivialité du CDTM dépendra de cette autre grande fonctionnalité du futur site Web.

4 - La détermination des contenus de l'information à mettre en ligne. C'est une phase essentielle de la conception car elle est une partie de la réponse aux réels besoins en information auxquels un site Web peut répondre. La réponse encore provisoire, a été donnée suite à un travail de réflexion mené à plusieurs. La réflexion a été menée à partir des documents de littérature grise qui sont issu du travail quotidien de veille opéré en ligne. De cet inventaire des documents tous les types ont été sélectionnés et un nom a été donné pour chaque type. Le choix du nom a été discuté et suivant le type le nom donné a été choisi avec plus ou moins de certitude. Une discussion avec des usagers sur les noms serait sans doute à conduire dans les phases de test à venir. Pour le moment, la quasi-totalité des documents collectés au cours du travail de veille quotidienne pourraient trouver leur place dans la liste qui a été dressée. Il n'y a pas ainsi de limite qualitative à la diffusion de l'information sur le commerce équitable trouvée sur le Web : tout a potentiellement sa place sur le nouveau site. Pour circonscrire l'information, pour ne pas diffuser systématiquement le tout de la collecte de la veille sur le site, il faudrait délimiter des domaines sur lesquels diffuser l'information. La question de la surcharge de travail pour l'équipe au CDTM serait à poser. **Le temps de travail sur le Web des documentalistes.** L'animation du futur site

---

[84] 15 personnes sur une soixantaine environ ont finalement répondu à l'enquête. D'après Anne Sophie Ranjard, 25 % de réponse est un résultat courant et plutôt positif dans ce type d'enquête par questionnaire.

ne doit sans doute pas augmenter la charge de travail des documentalistes qui en ont déjà beaucoup. Peut-être faudrait-il réfléchir à une manière de limiter l'information à diffuser sur le futur site Web ? Peut être mettre aussi une limite à la quantité de temps passé à l'animation du site chaque jour, afin de garder de l'énergie pour le reste, et notamment l'accueil et l'animation des rencontres si elles étaient effectivement organisées ? **Réponse aux besoins en information**. Autre question tout aussi essentielle : comment rendre le meilleur service à des internautes qui cherchent de l'information sur le commerce équitable ? Pour cette phase, le risque est grand de perdre de vue les besoins réels en information des internautes et de diffuser ce que l'on a. C'est en revenir à l'orientation-émetteur donc perdre de vue l'orientation-usagers. Comment se prémunir de cette menace ? *En revenir sans cesse aux usagers, à leurs besoins, à leurs besoins auxquels il peut être répondu par un site Web et à leurs besoins en information auxquels le site ne peut répondre.*

5 - L'architecture de cette information et la manière de la présenter. De l'inventaire des documents par type a été construite une organisation de cette masse d'informations et de documents (papiers sur place mais potentiellement électroniques car trouvés en ligne). Un travail sur les grands thèmes inhérents à la documentation sur le commerce équitable a été réalisé : grâce à l'expérience des personnes du CDTM et aussi à partir du plan de classement. Pour le moment, l'architecture de l'information sur le futur site Web qui a été construite à partir de l'inventaire, n'a pas été testée auprès d'autres personnes (Cf. Annexe n° 2) Là aussi il y a risque de perdre de vue les usagers. Réfléchir à une structuration de l'information qui les aidera à trouver ce qu'ils cherchent, à savoir se repérer sur le site. Pour cela il peut-être bon de s'imaginer à leur place et de considérer à ce niveau les principes de l'ergonomie Web, les enseignements de Joëlle Cohen sur les considérations cognitives et culturelles. Penser concrètement à des situations de recherche dans lesquelles pourraient se retrouver des internautes: une personne dans telle situation qui cherche telle information sur le futur site : où placer logiquement cette information pour elle. Penser à la même information pour une autre personne dans une autre situation. Ainsi de suite jusqu'à avoir épuisé les possibilités évidentes de situation de recherche de la même information. Et ensuite discerner d'après cela à quel endroit du site il sera plus pertinent de la placer. Penser aussi aux différentes manières d'arriver sur le site : directement parce qu'on connaît l'adresse, sur la page d'accueil, sur une page enfouie, ou encore par hasard ou *sérendipité* selon le terme de plus en plus utilisé en sciences de l'information.

Un enseignement à tirer de ces réflexions : chaque internaute est singulier, c'est une personne avec des besoins particuliers en information, qu'elle cherche à combler. La difficulté de l'exercice de conception d'un site Web est qu'il sera finalement le même pour toute personne tandis que chaque personne est différente avec des besoins particuliers, peut-être aussi en fonction du moment. Même la sphère du Web 2.0 et ses applications sur

lesquelles l'internaute peut personnaliser, la contrainte technologique inhérente au Web est très forte : le code informatique qui structure le Web s'impose à tous, hormis une minorité de hackers et de programmeurs qui ont une prise sur la structure des codes de programmation[85].

5.2.1.2 L'ergonomie Web

Les principes issus de la science ergonomique appliquée au Web, ont justement pour intérêt de remédier, en partie à ce dilemme de la contrainte technologique exercée indistinctement sur tous les internautes. Ils cherchent dans l'anthropologie, dans les comportements, dans les sciences cognitives, des lois qui aident à concevoir des structurations de l'information, qui soient les plus adaptées possible à l'ensemble des internautes ou plus modestement, à un public cible qui aura des manières d'être identiques.

L'ergonomie oubliée ? Pour le moment il n'a été que très peu question d'ergonomie dans la conception du site du CDTM. Dans le cahier des charges la question n'est pas abordée directement. Cependant, le souci principal de l'ergonomie Web, celui de rendre le meilleur service possible à un internaute potentiel à travers un site Web, nourrissent la réflexion qui a été menée à travers le cahier des charges. Le chapitre ci-dessous en relate.

L'ergonomie au programme. Néanmoins, à l'avenir il serait sans doute bénéfique pour que les avancées du projet aillent dans le sens d'un service plus efficace aux futurs visiteurs du site, de prendre plus en considération les méthodes proposées par l'ergonomie Web. L'achat ou la consultation en bibliothèque d'un ouvrage d'Amélie Boucher, la relecture d'articles de Joëlle Cohen ou à défaut, la consultation du site ergolab pourront aider ne pas en rester au stade du vœu pieux.

Ergonomie, graphisme et esthétique. Domaine en corrélation avec l'ergonomie Web - nommée aussi Web design - le graphisme est un moyen d'introduire la question esthétique dans la conception d'un site Web. Si l'esthétique n'est pas une valeur cardinale de la convivialité en tout cas elle ne lui est pas non plus opposée, et elle entretient des liens forts avec la *capacité de façonner l'image de son propre avenir*. Le projet Web pourrait donner l'occasion de soulever cette question esthétique, à propos de la conception du site afin de concourir à sa convivialité, mais aussi dans le cadre plus général de la politique documentaire : il s'agirait alors de réfléchir à l'esthétique du lieu physique lui-même. Deux réflexions sont livrées ici. D'une part tenir compte des moyens disponibles et des coûts en temps et/ou en argent, d'une éventuelle modification de l'esthétique du lieu dans le sens de

---

85 Cf. *Code is Law* l'article de Laurence Lessig référencé dans la bibliographie.

la convivialité évidemment. D'autre part, la structure conviviale du site Web pourrait bénéficier d'une réflexion à mener d'après la théorie des fractale. Le site serait alors reflet du lieu tandis qu'il faudrait réfléchir au reflet de quoi serait le lieu[86]. Eve Demazière parle de site à l'image de l'association et qui en reflète l'esprit. Voilà donc une possibilité d'actualisation de *l'autonomie créatrice*.

5.2.1.3 La structuration conviviale du site Web

Réflexion sur la décision d'un site Web au CDTM. L'exposé des cinq phases mené un peu plus haut, risque de faire croire à un processus linéaire et dès le départ, au choix d'un nouveau site Web qui allait de soi, sans discussion, ni interrogation, ni remise en cause de sa pertinence. La réalité est autre, en tout cas la représentation que je m'en fais. Les phases ont été imbriquées les une dans les autres, il y eut des moments de tâtonnement, certains choix d'outils pour mener le projet, abandonnés par la suite. Dès la première étape, dès qu'il s'agit de mobiliser des outils la réflexion sur la convivialité de l'outil se pose, en l'occurrence aurait dû se poser. En effet tandis que l'Internet est devenu ce média reconnu comme tellement efficace pour diffuser de l'information, le désir d'un site Web naît presque naturellement dès qu'il y a organisation, dès qu'il y a regroupement de personnes autour d'un projet commun. Sans doute souvent la question n'est même plus posée : une entreprise aujourd'hui ne pourrait peut-être pas se passer de l'Internet comme elle ne pourrait pas non plus se passer de téléphone, ou d'une adresse postale à laquelle la contacter. Pour une organisation, la visibilité sur le Web est devenue un impératif. Au CDTM, la question d'un site Web a du se poser simplement il y a quelques années, au moment où le Ritimo a proposé à chacun de ses membres, un site clés en mains. A présent, le CDTM dispose d'un « site vitrine », c'est-à-dire qui a pour fonction essentielle de communiquer des informations, des renseignements sur lui-même. Alors que le CDTM dispose déjà d'un tel site la question qui se pose au début du projet Web est la suivante : pourquoi un nouveau site ? Je me suis plusieurs fois posé la question, et pas suffisamment ouvertement peut-être. Longtemps, faute de poser simplement à mes partenaires au CDTM et à l'INTD la question de la pertinence d'un nouveau site, au risque de remettre en question radicalement le projet, je suis resté dans le doute avec la question du pourquoi. La rédaction du cahier des charges, puis la réflexion menée à l'occasion du mémoire me laisse à présent en paix quant à ces doutes. Désormais, je crois en la pertinence d'un nouveau site Web pour le CDTM pour les raisons suivantes :

1. diffuser plus efficacement, à distance de l'information dont le CDTM dispose (dans la logique du libre accès)

---

86 Cf. le document joint en annexe sur une application de la théorie des fractales pour concevoir le site Web

2. répondre à un besoin de regroupement des informations dispersées sur le Web (le travail documentaire)

3. répondre à un besoin de communication et d'ouverture du CDTM lieu physique (la structuration conviviale)

Si je suis longtemps resté dans le doute sur la pertinence du projet c'est, je crois à présent, que la première raison, celle de l'efficacité de la diffusion de l'information à distance, ne m'a jamais semblé à elle seule justifier du projet Web au CDTM. Ma lecture de travaux de Jacques Ellul, de Dominique Wolton, de Fabrice Papy, ou encore d'Yves Le Cohadic m'a finalement confirmé dans la pertinence de cette mise en doute. En l'abordant chacun selon un angle particulier, tous mettent à jour *l'idéologie technicienne* qui conduit à choisir la technologie la plus efficace en termes de vitesse, de productivité ou d'automatisation, et finalement en mettant au second plan, voire en occultant la finalité de la mise en place et de l'usage des TIC : répondre à des besoins réels en information d'un public. La première des raisons du projet évoquée ci-dessus n'est en fait valable que du point de vue des documentalistes, des ingénieurs, de celles et ceux qui conçoivent les outils. C'est l'écueil de *l'orientation-émetteur*, ou de sa variante, *l'orientation-système*, qui conduit à mettre en place des outils qui ne servent à personne, ou alors qui sont détournés de leurs fonctions et finalement inefficaces, comme des réponses à des questions qui ne nous sont pas posées. Le monde de la documentation regorge malheureusement de tels systèmes qui ne servent à personne ou à une minorité. Les grands projets de bibliothèques numériques ces dernières années, de Gallica à Européana, peuvent donner à réfléchir sur ces questions de *l'orientation-émetteur* ou bien de *l'orientation-usagers* de ces outils d'information. Vouloir seulement proposer l'accès à distance sous prétexte que l'on dispose de ressources, sans réfléchir sur les besoins réels en information et finalement en les présupposant, conduit au mieux à perdre son temps, et au pire à détruire des possibilités de construction de vrais liens, de relations fondées solidement, celles qui intègrent toutes les dimensions intellectuelles, culturelles, peut-être aussi affectives de la personne. Un système d'information bien conçu contribue à rendre heureuses les personnes au service desquelles il a été conçu. Les anglo-saxons nomment *user-friendly* les interfaces homme-machine que les francophones appellent *conviviale*s, capable de rendre un bon service. Mais c'est en réalité de la structuration conviviale de l'outil-système, du système d'information dans son ensemble qu'il importe le plus car le site Web dit *user friendly* peut aussi ne répondre à aucun besoin réel en information.

Justification d'un nouveau site Web au CDTM. La lecture de l'ouvrage d'Ivan Illich et une réflexion sur les dimensions conviviales possibles des outils m'a aidé à discerner des raisons plus importantes à la mise en place d'un nouveau site Web au CDTM autres que

celle d'un élargissement de l'accès à distance. Les deux autres raisons pour lesquelles la conception d'un nouveau site Web est pertinente au CDTM sont d'une part la réponse à un besoin de regroupement des informations dispersée sur le Web et d'autre part la réponse à un besoin de communiquer entre les membres du CDTM et les internautes. Tandis que la première ne répond qu'à un besoin présupposé d'efficacité (en mettant à la disposition de plus de personnes par un accès à distance) les deux raisons énoncées ci-dessus elles, peuvent être étudiées à la lumière des critères de la convivialité.

Un nouveau moyen d'accès à la connaissance. Il s'agit ici d'un des rôles centraux des documentalistes, une part de l'utilité sociale de leur métier : trier et organiser l'information pour la rendre capable de faire émerger du sens, de mener à de la connaissance. Regrouper sur un site, le futur du CDTM, de l'information dispersée sur une multitude de sites, notamment ceux des organisations du commerce équitable, comporte une dimension efficace. Cela permet en effet à des internautes d'accéder en un seul endroit du Web à une information sur un thème qui les intéresse. Mais cela rejoint aussi les valeurs de la convivialité. Par l'organisation des moyens d'accès à une source de connaissance sur le commerce équitable, les personnes qui sont dans cette recherche auront désormais un site sur lequel aller. Tandis que viser la quantité (plus d'information pour plus de personnes) reste un critère d'efficacité, donner la possibilité de connaître va aussi dans le sens des valeurs de la convivialité. La connaissance, en général, accroît les capacités et le désir d'être en relation, contribue aussi à la survie, peut éveiller le désir de justice[87] et enfin est un facteur d'autonomie, de capacité à *façonner l'image de son propre avenir*. Cela dit la question suivante se pose : répondre à ce besoin d'organisation de la connaissance sur le commerce équitable par un nouveau site Web est-il une réponse pertinente ? Une autre question : aux besoins en connaissance sur le commerce équitable de *quelles* personnes le futur site Web aurait-il vocation à répondre ? Les membres du CDTM dans leur accueil du public sur place ont acquis des savoirs et des savoirs faire sur les besoins de connaissance des personnes qu'ils accueillent. C'est sur cette expérience que se fonde leur connaissance des besoins en information sur le commerce équitable. Le futur site Web sera un outil pour répondre à ce besoin, certainement pas le seul, il faudra réfléchir à cela. En effet, ce sera un moyen distant tandis que certains types de besoins en information ne se remplissent qu'au cours d'une relation de proximité. Pour qu'il y ait efficacité de la transmission[88], l'élève et l'enseignant, plus encore l'apprenti et le tuteur, le compagnon et le maître, ont besoin de relations de proximité. L'usager et le documentaliste peuvent-ils raisonnablement se passer complètement de ce type de relation ? Si le site Web est sensé répondre à un besoin de

---

[87] C'est ici la raison fondamentale de l'existence du CDTM : mettre à la disposition du public français des moyens pour connaître les peuples et les pays du Sud afin que cette connaissance de la situation d'injustice au niveau internationale contribue à le mettre en mouvement.

[88] Cf. note n°6 page 26 sur la distinction entre transmission et communication par Régis Debray.

connaissance, il n'est pas un outil apte à le remplir dans sa totalité, le rôle reconnu de médiateur aux professionnels de la documentation implique certainement, à certains moments au moins, du temps passé en un même lieu avec le public[89]. Imaginer un système à distance qui se suffise à lui-même, consiste finalement à dire oui à une structuration non conviviale de l'outil-système : la convivialité ne peut se passer d'une certaine fréquence de rencontres effectives, réelles. Les critères de l'espace et du temps sont en l'occurrence des critères pertinents pour penser la structure des outils système d'information à distance. Le site Web en ce sens ne sera un outil convivial de connaissance sur le commerce équitable que s'il s'intègre à un système d'information, celui que constitue par le CDTM[90], qui laisse la place et peut être même qui suscite des rencontres réelles entre documentalistes et usagers.

La convivialité du CDTM en danger ? Le constat d'une baisse de la fréquentation et d'un relatif isolement, conduit-il à nourrir une telle inquiétude ? En effet, depuis les années 90, le CDTM a connu une baisse de la fréquentation des usagers. Au cours de ces dernières années, une professionnelle de l'information est venue faire un exposé dans le réseau Ritimo afin de dresser le constat de la tendance structurelle à la baisse de fréquentation des publics des lieux de la documentation en France. La cause principale de cette baisse est l'accès à distance via le Web. Depuis la massification des usages du Web, cette application de l'Internet est devenue en France le réservoir d'information le plus immédiatement accessible à beaucoup, à toutes celles et tous ceux qui, de leur maison ou de leur lieu de travail, disposent d'une connexion à l'Internet. Les politiques publiques en faveur du numérique ont permis à une grande partie de la population française de s'abonner en haut débit et donc de disposer de l'Internet et de ses réserves de données grâce à un abonnement mensuel qui fait que le temps de connexion n'engendre pas de surcoût. Par effet mécanique il en a résulté une baisse légère de fréquentation des lieux physiques d'accès à l'information. C'est ce que montre la dernière enquête d'Olivier Donnat sur les pratiques culturelles des français : cette baisse structurelle n'est finalement pas si forte pour beaucoup de bibliothèques publiques. Il existe donc sans doute d'autres causes de la baisse de fréquentation au CDTM : une relative invisibilité sur le Web car le site est mal référencé, un accès dans un immeuble qui peut laisser dire que le CDTM n'a pas pignon sur rue, peut-être aussi un faible, voire une baisse du niveau d'engagement politique dans la société française.

Le CDTM lieu de rencontre. A présent, le CDTM est surtout lieu de diffusion d'informations sur le commerce équitable. L'information y est communiquée sur place surtout sous forme de documents, parfois aussi à travers des rencontres d'autres

---

89 Article de Danièle Bretelle Demazière. « *Evolution de la relation aux usagers : les mutations récentes d'une relation ancienne.* »

90 Peut-être aussi au sein du réseau d'information sur le commerce équitable dans lequel s'insère le CDTM.

associations et finalement peu souvent autour de la thématique du commerce équitable. L'information y passe aussi de manière plus informelle ou bien dans les interactions de recherche documentaire entre usagers et membres du CDTM. **L'information qui fait sens.** Dans la société actuelle la surabondance des informations est déplorée par beaucoup, et presque de l'ordre du fléau. Malgré ce qu'affirmait Friedrich Hegel, la lecture quotidienne du journal n'est peut-être déjà plus pour l'homme moderne l'équivalent de la prière pour les anciens. Il voulait signifier par là que s'informer est condition pour être relié aux autres, ce qui est aussi le sens profond des pratiques religieuses. Comment l'équipe du CDTM pourrait-elle apporter sa contribution dans la lutte contre ce quasi-fléau de la surabondance de l'information et de la difficulté d'y trouver sens ? Comment peut-il y être apporté une réponse pertinente aux besoins en information des personnes ? Cette surabondance nuit à cette qualité de l'attention nécessaire à la bonne réception, mise en lumière par Joseph Wresinski mais aussi dans un tout autre registre par le P.D.G. de TF1 dans les années 2000[91]. **Imaginer des nouvelles pistes, réemprunter les anciennes.** Les vœux formulés par l'étudiante interviewée sur son S.P.I, pourraient être base de réflexion sur les réponses à apporter. Que réclame cette étudiante en effet ? Des possibilités de rencontrer des pairs pour discuter à propos des informations qu'elle n'a plus beaucoup de mal à trouver par elle-même désormais. Ici, le problème est moins l'accès à l'information que la capacité à la recevoir, et à la recevoir de manière efficace. Le projet Web du CDTM offre une possibilité de réfléchir à cette question. Puisque pour être structuré de manière conviviale le site doit s'inscrire dans la politique documentaire du CDTM, ce sont en fait à tous les moyens de rendre le meilleur service, d'apporter les bonnes réponses aux besoins en information de toutes les personnes qui s'intéressent au commerce équitable, qu'il conviendrait de réfléchir. Plus que la réponse à un besoin particulier exprimés par l'étudiante, l'organisation de rencontre par les membres du CDTM, pourrait aussi être moyen de susciter une autre qualité d'attention à l'information sur le commerce équitable. Ce serait aussi pour les documentalistes l'occasion de s'informer d'une autre manière que celle pratiquée plus habituellement. Par l'échange, le partage des informations et les discussions, d'après ces informations diffusée d'une autre manière, par un échange direct de paroles, moyen convivial s'il en est, l'efficacité serait au rendez vous avec plus de certitude que par la seule mise en accès libre à travers un site Web. L'accès libre, malgré tous les outils d'évaluation (surtout d'ordre quantitatif) ne garantie jamais que l'information ait été bien reçu tandis que la rencontre directe par la présence de l'autre permet subjectivement il est vrai de mieux évaluer la réception. Mais un moyen n'en exclu pas forcément un autre. Parfois il faut choisir

[91] Les écrits de Joseph Wresinski mentionnés ci-dessus mettent en lumière le rôle de la qualité de l'attention dans la réception efficace des informations. Patrick Lelay lui considère que c'est *« du temps de cerveau disponible »* que vend TF1 à Coca Cola. Ces deux points de vue signifient l'importance de cette qualité de l'attention à l'information, mais au service de deux finalité radicalement opposée : pour Joseph Wresinski dans le sens de l'édification de la personne pour Patrick Lelay dans celui de l'idéologie productiviste.

entre les outils, d’autre fois il s’agit de les conjuguer. Dans le cadre de la politique documentaire du CDTM, la conception du site Web pourra donner l’occasion de cette conjugaison des moyens qui permettent de susciter une plus grande qualité d’attention à l’information. L’ergonomie Web en propose pour l’outil informatique seul, les critères de la convivialité de l’outil peuvent en proposer d’autres dans le sens de l’efficacité du système d’information que constitue le CDTM. L’information pourrait y être aussi par exemple diffusée sous forme de conférence : c’est une des missions reconnue du CDTM mais par manque de moyen elle a tendance à être reléguée comme moins prioritaire. Autre possibilité pour activer la circulation de l’information : organiser des rencontres autour d’une thématique. La dimension militante du CDTM qui vit encore à l’occasion de rencontres mensuelles entre les membres de l’association de la boutique, pourrait en recevoir un nouvel élan. **Lieu de la parole équitable.** Le CDTM ouvre déjà ses portes à d’autres mouvements aux sensibilités politiques voisines qui y organisent souvent elles-mêmes leur « agora ». Au CDTM, les locaux sont déjà partagés avec des personnes d’une autre association, « Solidarités » hors du mouvement du commerce équitable mais avec laquelle des valeurs communes existent et pourraient servir la base de discussion, sur des thèmes croisés. Ce pourrait être une piste pour participer à des débats plus larges qui mettent en présence des personnes de sensibilités militantes diverses avec plutôt une pratique de l’« iségoria » dont il a déjà été question, très compatible avec les critères de la convivialité des outils. Les arrière-fonds d’une autre boutique artisan du monde de Paris servent déjà à ce type de rencontre au cours desquelles un échange équitable de la parole, qui ne va pas sans quelques règles, permet aux personnes présentes de réfléchir et de se projeter dans des actions citoyennes. Le CDTM sert déjà de lieu de rencontre pour des associations. Pourquoi ne pas réfléchir à nouveau à cette fonction du CDTM qui va dans le sens des valeurs de la convivialité conjuguées à celle de l’esprit militant au cœur du mouvement du commerce équitable ?

Potentialités conviviales du Web par ses usages détournés. Certains types d’usages détournent la fonction première de l’Internet qui est de communiquer à travers le réseau : l’Internet peut est utilisé comme moyen de se rencontrer réellement, de générer de réelles communautés de personnes qui à certains moment se côtoient physiquement et passe du temps ensemble en un même lieu. Ces usages redonnent à l’Internet sa capacité conviviale mais pas sa structure conviviale. Les réseaux sociaux sont parfois utilisés dans ce sens de la mise en relation directe et non pas seulement virtuelle. Par ce type d’usage, la technique reprend sa place légitime : celle d’être moyen au service d’une fin. Par exemple au cours de la campagne des présidentielles en 2008, Barak Obama et son équipe ont fait de tels usages des réseaux sociaux : non pour faire passer des messages, ni même pour créer des communautés virtuelles mais pour proposer aux personnes de se rencontrer réellement et d’agir ensemble par des actions concrètes. Le phénomène récent des *Apéros*

Facebook , illustre aussi ce type d'usages de l'Internet qui font passer du mode virtuel de communication à une rencontre réelle, en un même lieu avec un certain mode d'être ensemble. Mais il existe certainement des degrés dans les capacités de l'outil emblématique de la société de l'information à générer de la convivialité. L'exemple du site de rencontre *Mytic*, testé par une journaliste et qui en a relaté dans un ouvrage [...] , montre que l'outil peut aussi contribuer à influencer le type de relation réelle dans un sens à l'opposé de la convivialité, qui rend difficile le rencontre conviviale, dans laquelle les personnes se rencontrent dans leur plénitude d'être, avec leur aspérités aussi : son témoignage au cours d'une émission Place de la Toile laisse penser que la technique peut aussi s'insinuer dans le rencontre face à face qu'elle a permise. Il s'agit de prendre ce facteur en considération dans le but de rester maître de ses décisions quant au choix des outils. Cette potentialité conviviale de l'Internet est donc à penser pour en tracer ses limites. De même que le téléphone, utilisé sous certaines conditions – notamment limité dans ses usages, l'Internet peut aussi être utilisé pour permettre des rencontres conviviales. Cependant, il ne faudrait pas en exagérer à priori les capacités : l'outil peut permettre mais pas engendrer, de même l'outil doit pouvoir être remplacé par un autre (téléphone, envoie postal et rencontre directe hors les murs comme cela se pratique déjà au CDTM). C'est presque toujours par un oubli de fixer des limites à son développement que l'outil perd sa capacité à la convivialité. Au CDTM, ces exemples de détournement des usages du Web, peuvent indiquer une piste pour le futur site Web du CDTM. Ils pourraient être utilisé pour donner dates de rendez-vous, comme le moyen d'une convivialité physique, sur les lieux même du CDTM ou même ailleurs, dans des rencontres autour du commerce équitable ou sur des thèmes voisins.

Les personnes empêchées pour juger de la convivialité de l'outil. Un critère de convivialité qui n'est pas évoqué par Ivan Illich est peut-être à rechercher dans la possibilité que donne l'outil à toute personne, de s'en servir librement. Un outil qui exclurait systématiquement une personne ou un groupe de personnes alors qu'elles en auraient besoin, perd sa qualité conviviale. Mais il faut ici prendre en considération la pluralité des outils, leur imbrication : un outil adapté conçu spécialement pour un groupe de personnes, ne serait-il pas susceptible de redonner de la convivialité au premier ? Sans doute pour les outils maniable mais sans doute pas pour les outils systèmes qui sont à distinguer en l'occurrence puisqu'ils sont en principe à destination du collectif. Pourquoi les personnes du CDTM se poseraient cette question de l'empêchement dans le cadre du projet Web ? Déjà la science de l'ergonomie permet d'apporter des réponses à la particularité des types de handicaps. Comme il a déjà été évoqué s'agissant des besoins des internautes, penser la personne face à son écran et qui arrive sur une des pages du site Web, peut aussi aider à comprendre ce qu'il y aurait à faire ou pas pour les personnes avec un handicap. Les sciences ergonomiques donnent des pistes pour réfléchir à cela. La fonction de grossissement des textes est un outil sans doute assez simple à mettre en place pour les

personnes déficientes visuelles. Ce souci des personnes empêchées ne diffère pas de celui de répondre à chaque besoin particulier. Avec site web, ainsi qu'il a été dit, il s'agit de rester modeste et de finir par se dire - en fait nous avons commencé par cela - que le site Web ne doit pas être le moyen privilégié par rapport à d'autres de diffuser ce qu'il y sera diffusé. Trouver pour cela des alternatives à la diffusion en ligne et poser la question des autres modes d'accès : sur place, par voie postale, hors les murs. L'accès physique aux documents sur place, l'envoie postal de photocopies, ou encore l'enregistrement vocal d'un texte écrit, sont des solutions alternatives parmi d'autres, qui sont à imaginer, en vue de répondre à des besoins particuliers, à des usages spécifiques de l'informations, dictés par la situation, la santé, l'éducation ou la culture de chaque personne. La mise en place d'autres produits documentaires ou d'autres services que ceux actuellement proposés au CDTM nécessiterait sans doute que des personnes extérieures se joignent à l'équipe qui actuellement est presque à saturation ne serait-ce que pour remplir les tâches courantes. Ce questionnement mené pour les types de handicap *déficience visuelle*, et *psychomoteurs*, pourra être mené - bien sûr pas systématiquement et en saisissant les occasions que se présentent, mais pourquoi pas aussi en les anticipant pour d'autre types d'empêchements ? - aussi pour l'illettrisme ? Les personnes étrangères et ne maniant pas encore bien le Français sont peut-être en priorité à servir, notamment celles qui viennent des pays du Sud. Une piste à ce propos : que le CDTM accueil des groupes constitués de personnes originaires des pays du Sud, de personnes des réseaux européens du commerce équitable, d'enseignant-chercheurs et d'étudiant dans un esprit de *croisement des savoirs*[92].

Je rappelle à nouveau ici que ce qui est visé, c'est plus la convivialité du CDTM - au sens d'outil convivial défini par Illich - que celle du site Web lui-même. A la limite, mieux vaudrait perdre en convivialité du site plutôt qu'en convivialité du CDTM lui-même. Mais à travers la conception du futur site Web, il s'agit plutôt de conjuguer les deux : la convivialité du CDTM et celle de son site, avec une priorité à celle de CDTM.

5.2.2 La convivialité des outils du projet

Au cours de mon stage, dans le cadre de la conduite du projet et en collaboration avec d'autres, j'ai élaboré principalement deux outils : une enquête sur les besoins en information sur la commerce équitable et un cahier des charges. La question de la convivialité de ce type d'outils de conception - utilisés par les ingénieurs documentaires, ou

---

92 Au sein du mouvement A.T.D Quart Monde a été menée une expérience de coopération et de recherche entre personnes issues de milieux sociaux tellement séparés qu'elles ne se croisent habituellement pas : chercheurs universitaires, personnes vivant des situations de grande pauvreté notamment et volontaires du mouvement. Deux ouvrages relatent de cette expérience et en arrive à un niveau de théorisation qui laisse la porte ouverte à d'autres expériences de ce type menée ailleurs, dans d'autres contextes que celui de la lutte contre la misère. Pourquoi pas dans la solidarité internationale, le tourisme ou le commerce équitable ? *Croisement des savoirs*. Paris 2008 + *Croisement des pouvoir*s. Paris 2008.

toute personne lancée dans un mode projet - a été abordée à propos des indicateurs de la convivialité des outils (cf. conclusion du chapitre 3.3.2.2 ci-dessus : « la convivialité des indicateurs »). Sans rentrer ici dans le détail de la réalisation concrète de ces outils, je souhaite m'intéresser principalement ici à leur dimension conviviale. Dans la partie annexe du présent travail figurent des documents qui relatent de l'élaboration des ces deux outils : cf. à partir de la page 171 ci-dessous.

5.2.2.1 L'enquête sur les besoin en information

En amont de la réalisation du cahier des charge, une enquête a été menée auprès des personnes qui reçoivent quotidiennement les documents collectés au cours du travail de veille. Ces personnes sont impliquées dans le mouvement du commerce équitable, soit parce qu'elles font partie d'une des organisations de certification ou de commercialisation, parce qu'elles l'étudient dans le cadre d'une recherche scientifique, ou pour d'autres raisons encore. Elles ont donc déjà un niveau de connaissance minimum sur le commerce équitable et ne sont ainsi pas représentatives du public des internautes composé d'une majorité de personnes qui n'ont une connaissance que diffuse du mouvement. L'enquête a été menée par l'envoi du questionnaire qui figure dans l'annexe n°1. Les réflexions menées ci-dessus sur la connaissance des besoins réels en information auraient pu mener à des modes d'enquêtes différents : notamment ceux qui impliquent des rencontres directes qui donnent lieu a des entretiens directifs ou semi-directifs. La seule rencontre d'une étudiante pour l'interroger sur son S.I.P - représentative du public de chercheurs fréquentant le CDTM - a ouvert des pistes de réflexions très intéressantes sur les besoins réels en information : par son témoignage elle a fait apparaître que tout ne pouvait pas passer par des moyens « *médiés* » tels que l'Internet ou même la documentation papier et qu'il existe aussi des besoins en information qui ne peuvent être comblés qu'à travers le contact direct.

Le questionnaire d'enquête envoyé par la biais de la liste de diffusion a donné des résultats intéressants. Cette enquête a même contribué à prendre la décision d'une modification du format d'envoi des documents de la veille. Pour lutter contre le sentiment de surcharge de l'information, l'*infobésité* ressentie par beaucoup, la veille est à présent diffusé à travers un seul document synthétique et avec des mots clés descripteurs du contenu de chaque document électronique. Dans la cadre de la réalisation du cahier des charge, il a été tenu assez peu compte des résultats de l'enquête : la temporalité de l'élaboration des deux outils s'est en effet chevauchée. Rien n'empêche de le faire à présent et de relire le cahier des charges à la lumière d'une meilleure connaissance sur les vrais besoins en information que peut générer une analyse des résultats de l'enquête. En outre, si les moyens le permettent, à l'avenir d'autres types d'enquêtes, plus « conviviales », pourraient être envisagées. Les résultats de celle menée auprès de l'étudiante y encourage.

5.2.2.2 Le cahier des charges

Son rôle. Le cahier des charges traite successivement les 5 phases décrites ci-dessus. La réflexion qui suit concerne la structuration conviviale de ce cahier, suivant le principe énoncé dans le concept de l'outil convivial : la structuration conviviale des méthodes et des outils dont on se sert pour élaborer les outils ou pour gérer les outils systèmes, a un impact sur ces derniers. En tant que stagiaire avec pour mission de porter le projet Web, j'ai réalisé un cahier des charge en vue de concevoir et développer le futur site Web. Dans le mode de travail en projet, le cahier des charges est un outil qui doit pouvoir servir de base de discussion et/ou de guide de référence dans la mise en œuvre de l'objectif. S'il n'y a pas de modèle unique, pour être efficace un cahier des charges doit comprendre tous les éléments d'explication nécessaires à la mise en œuvre des étapes du projet. Souvent il comporte les 5 éléments, les 5 grandes phases dont il a été question déjà. Ces éléments à faire figurer dans un cahier des charges sont plus ou moins développés, suivant les contextes de rédaction, mais surtout peut-être suivant les rédacteurs eux-mêmes, leurs habitudes, le temps dont ils disposent pour rédiger ou encore leur état d'esprit. Comme le spécifie Arnaud Le Guelvouilt lorsqu'il propose une méthode de conception de site Web, entre théorie et pratique, entre ce que la raison préconise et ce qui est fait réellement existe toujours un écart, plus ou moins grand, parfois une distorsion imposée par l'épreuve du réel. La rédaction d'un cahier des charges se déroule effectivement dans le réel d'une situation.

Le cahier des charges réalisé au CDTM. Le cahier des charges du projet Web, comprend les 5 grandes étapes définies au chapitre 3.4 mais certaines ont été déclinées en plusieurs autres :

- un état des lieux et une définition du projet : à travers un nouveau site Web, un projet de diffusion d'informations sur le commerce équitable et de communication sur des renseignements sur le CDTM.

- un bilan sur l'existant des informations : celles mises à disposition du public sur place au CDTM et de celles diffusées sur le Web. Le travail quotidien de veille contribue à les collecter puis à les rediffuser, pour le moment à un groupe de personnes abonnées.

- une étude des publics et de leurs besoins supposés en information. Dans l'optique de *l'orientation-usager*, c'est la base sur laquelle l'information à diffuser à travers le nouveau site devra être choisie puis organisées.

- Définition des objectif principaux et des objectifs subalternes : les deux grands objectifs sont de diffuser de l'information sur le commerce équitable - ce qui correspond plutôt à l'efficacité du site lui-même - de communiquer sur le CDTM afin

d'entretenir une relation avec les usagers - ce qui correspond plutôt au souci de structuration conviviale de l'outil au service de la personne intégrée à la collectivité, donc d'efficacité du CDTM et du système d'information qu'il constitue.

- des propositions sur les types d'informations à diffuser : à partir des types de documents existants au CDTM, référencés dans la base de données, mais aussi en considérant l'existant sur le Web.

- des propositions sur la manière de l'organiser : d'abord par un choix de dénominations sous lesquelles regrouper des types d'informations. Ensuite par une architecture par rubrique, sous rubrique, et entrées, construites à partir de ces dénominations.

- des spécifications techniques : en proposant notamment une *arborescence éditoriale.* En proposant aussi au choix deux modes de refonte du site actuel, en fonction du mode de mise en ligne de la base de données : en la conservant telle quelle ou bien par transfert de son contenu et saisie à partir d'un nouveau module intégré au futur site Web.

- des préconisations sur la mise en œuvre du projet : au moment du choix des techniques. En amont et en aval de la mise en ligne du futur site Web.

Cf. la table des matières du cahier des charges en annexe n° 3 page 183.

J'ai pris conscience tardivement de l'intérêt à considérer les critères de la convivialité aussi dans le cadre de la rédaction du cahier des charges. Les prises de conscience ne se décrètent pas et elles ont leur part d'indétermination. La lecture de l'ouvrage d'Illich m'a d'abord fait réfléchir à la convivialité du site Web ainsi qu'à celle du CDTM. Dans un second temps seulement, j'ai réalisé que l'ensemble des outils, des moyens, à mobiliser pour réaliser le projet Web, méritent une réflexion sur la base des critères de la convivialité. Le cahier des charges, un des outils de la mise en œuvre du projet, a fini par susciter aussi cette réflexion. Le cahier a été rédigé puis livré vers la fin de l'été dernier. En quoi s'inscrit-il dans la réalisation d'un outil convivial : un site Web convivial, un outil entre autres outils, au service de la convivialité du CDTM lui-même ?

Convivialité d'un cahier des charges. La réflexion menée jusqu'à présent sur la structuration conviviale des outils, peut aussi s'appliquer à un cahier des charges. Le cahier des charges est en effet un objet qui comporte une dimension technique, il est moyen pour une fin, la réalisation du projet. Il peut aussi être évalué selon les critères de la convivialité, être placé plus ou moins haut sur l'échelle d'Ivan, être élaboré avec à l'esprit ces critères de convivialité de l'outil. L'ingénieur, le groupe de personnes qui rédigent un cahier des

charges, peuvent aussi en faire un outil convivial, au sens où Illich le propose, un outil qui ne soit pas réalisé en considérant exclusivement les valeurs sur lesquelles la technique à du poids : notamment la quantité, la vitesse, et l'automatisation. Structuré de manière conviviale, un cahier des charges sert les besoins des personnes pour lesquelles il est destiné. La convivialité de l'outil que le cahier des charges aide à réaliser est une autre question, mais sans doute liée à la première. Un cahier des charges structuré de manière conviviale imprime une bonne direction initiale à la réalisation d'un outil convivial. A l'inverse, réaliser un cahier des charges non convivial, qui n'intègre pas les valeurs de la convivialité, sous prétexte d'efficacité, revient à entretenir la confusion entre moyens et fins. Le cahier des charges, n'est qu'un outil sur le chemin de la réalisation d'un objectif, ici d'un autre outil qui lui-même a ses propres objectifs. Dans la logique de la réflexion qui est menée jusqu'à maintenant, la structuration conviviale ou productiviste a logiquement un impact sur l'avenir : l'actualisation des valeurs de la convivialité par une attention à la structuration des outils commence, dans les petites choses, par une vigilance à toutes les étapes de la réalisation des outils. La rédaction d'un cahier des charges en est souvent une, en tout cas lorsqu'il s'agit aujourd'hui de concevoir un site web au niveau professionnel, associatif, ou tout simplement collectif.

Convivialité du cahier des charges du CDTM. Au CDTM, le cahier que j'ai livré, a sans doute souffert d'une réflexion sur la convivialité menée tardivement. J'aurais à le refaire aujourd'hui je m'appliquerais notamment à utiliser un langage le plus direct possible, compréhensible, plus évocateur, et sans jargon professionnel. Le but du cahier des charges est de servir à valider des choix et ensuite servir de base au développement du projet. Au CDTM, il a dernièrement été envisagé de faire une synthèse du cahier de charges du projet Web. Réalisée dans un but d'efficacité et avec le souci de la convivialité, cette synthèse pourrait ensuite servir de base de discussion entre les personnes concernées bien plus que le cahier des charges qui en l'état est un objet technique et sans doute pas assez convivial : il ne pourrait pas être saisi par des personnes qui ne sont pas avisées sur les techniques d'élaboration d'un site Web. Dans la rédaction d'un cahier des charges, garder à l'esprit les valeurs de la convivialité permet de mieux réaliser un outil équitable, qui puisse être saisi par le plus grand nombre, non seulement par un corps de spécialistes.

5.2.3 Préconisation pour la réalisation du projet Web

1 – La mise en pratique de *l'Iségoria*. Réfléchir en commun aux grandes décisions à prendre. Un *phasage* et un *calendrier des rencontres* seraient sans doute de bons outils pour avancer dans le projet. Le cahier des charges, de même que tous les outils qui servent à évaluer les besoins en information des usagers peuvent être mobilisés et synthétisés en vue d'être plus facilement maniés par tout le monde. Les 8 points évoqués ci-

dessous pourraient servir de base à une réflexion menée dans un esprit démocratique, l'avis de chacun étant a priori aussi intéressant que celui des autres. D'autres personnes extérieures pourraient aussi être conviées, parce qu'elles entretiennent des relations de sympathie avec l'équipe du CDTM, qu'elle se sentent liées au mouvement du commerce équitable, qu'elles peuvent apporter des savoirs et savoir-faire utiles à la conduite du projet, ou pour d'autres raisons encore.

2 - L'inscription dans la politique documentaire. Cela permettrait de mettre le site au service de cette politique, en l'imaginant aussi comme moyen de communication - au bon sens du terme [93] : communication fonctionnelle des renseignements sur le CDTM ; communication plus normative par la réflexion sur la tonalité à adopter dans la rédaction des textes, dans l'éventuelle interpellation des internautes et peut-être dans une participation consciente et réfléchie à certain réseaux sociaux sur le Web. Une autre possibilité d'usage du site : qu'il soit le moyen d'organiser des rencontres réelles du type de celles évoquées ci-dessus lors de la campagne d'Obama en 2007 ou encore les Apéro Facebook[94]. Cela implique de garder à l'esprit que le site est moyen d'action et non pas finalité. En fonction d'une évaluation de la qualité des relations qu'elles engendrent, ces pratiques peuvent être développées, stoppées ou modifiées.

3 – Un travail à poursuivre en collaboration avec le collectif Equi-Doc. Des personnes du collectif lyonnais EquiDoc, pourraient être conviées pour une réflexion à mener en commun sur un site unique de diffusion d'information sur le commerce équitable. Cette collaboration pourrait permettre de réaliser collectivement un outil commun. Réalisés séparément par les deux associations (Equi-Doc et le CDTM), les deux sites Web seraient redondants. Ce serait aussi une occasion d'envisager une pratique ouverte de *l'iségoria*, non plus seulement entre membre du CDTM. Mais le désir d'un partage équitable de la parole, d'une parole constructive, pourrait se heurter aux obstacles que constituent les conflits d'intérêts, qui n'épargnent pas le monde associatif. La pratique démocratique seule n'est pas gage d'actualisation des valeurs, même si elle en est sans doute une condition favorable. Un avantage indéniable de cette collaboration : une répartition du travail en ligne tandis qu'au CDTM à présent beaucoup de tâches sont menées en ligne.

4 - La structure conviviale. Prendre en considération les critères de la structure conviviale des outils en commençant par discuter de la pertinence de chacun et la manière de le mettre en pratique à travers le projet Web. Le premier critère - le plus général mais aussi - qui peut susciter une réflexion et être source de créativité, est celui de l'impact sur les relations interpersonnelles et celles à l'environnement. Comment envisager le futur site

---

93 Cf. chapitre 1.2.2.3 « Ré-enchanter le réel »

94 Cf. chapitre 5.2.1.3 sous chapitre : « Potentialités conviviales du Web par ses usages détournés »

Web en tant que vecteur de « bonnes relations » interpersonnelles, aux environnements de travail au CDTM et hors les murs ? Pour évaluer cette question des relations, il est possible de commencer par considérer l'impact que le nouveau site aurait sur le temps consacré par les documentalistes à son animation. Pourquoi ne pas envisager une limite à ce temps consacré à l'animation du site ? Ce pourrait aussi être un critère pour la mise en place de l'information à mettre sur le site : limiter les types d'information à proposer, et proposer les autres types à travers d'autres outils que le site. Trop de temps consacré au site a aussi un impact sur le rapport à l'espace : c'est du temps passé devant un PC. Au-delà d'un certain seuil, l'impact est probablement négatif sur la santé - relié au premier critère des valeurs de base, celui de la survie[95].

5 - L'efficacité, la « convivialité *imh* ». A l'avenir, se pencher sur les méthodes de Web design pour concevoir un site convivial c'est-à-dire *user friendly*. Il faudrait trouver au CDTM un-e volontaire pour lire le livre d'Amélie Boucher, peut être quelques articles de Joëlle Cohen ou à défaut de trouver des informations sur le site ergolab. En faire une mini synthèse pour la présenter aux autres qui n'auront pas pris ce temps, permettrait d'alimenter la réflexion collective. Un axe de lecture pourrait être celui d'une comparaison entre les moyens proposés par l'ergonomie Web et les critères de la convivialité des outils. Ainsi que suggéré plus haut, un autre point d'attention peut être de considérer ce que l'ergonomie Web propose au service des personnes avec des empêchements.

6 - L'esthétique. Prendre en considération cette dimension avec l'objectif de faire un site qui soit beau. Il pourrait être cherché un-e graphiste sympathisant-e en lançant avec tact un appel au sein réseau du Ritimo, ou bien ailleurs et lui proposer de s'intégrer à la réflexion commune sur le projet. De plus, les autres sites militants, ainsi que les sites qui diffusent une information de type connaissance sur le Web, pourront être sources d'inspiration et d'évaluation de l'esthétique du futur site. Entre ce souci esthétique et celui évoqué ci-dessous de l'image identitaire, il y a certainement un lien fort.

7 - L'appartenance, l'identité. Le futur site peut être vecteur d'identité et être imaginé pour le CDTM en tant que centre de ressources sur le commerce équitable, comme membre du Ritimo, en tant qu'acteur de solidarité international, comme lieu de militantisme, etc. L'identité du CDTM et l'image qui en serait donnée à travers le site, est sans doute à (re)-discuter entre ses membres. Pour ne pas tomber dans l'écueil de l'image de marque -

---

95 Dans un dossier « le travail sur écran » sur le site de L'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) il est conseillé des interruptions régulières du travail sur écran. Des impacts négatifs sur la santé humaine du travail sur écran existent et le site de l'INRS en relate dans ce dossier. Il n'y est fait mention que des impacts avérés scientifiquement. Il y a peut-être aussi ceux, plus pernicieux parce que nous ne les ressentons plus, évoqués par Jacques Ellul lorsqu'il parle des contraintes qu'exerce le système technicien sur la nature humaine. Comparer le travail d'un paysan au 19e siècle très bien relaté dans un ouvrage tel que « La Vie d'un simple » d'Emile Guillaumin, et le travail sur un écran qui est le lot de beaucoup dans le secteur tertiaire, peut donner une base de réflexion sur cette question de la santé au travail, et du critère de la survie dans la convivialité des outils.

qui est un souci de communication au mauvais sens du terme - la réflexion sur l'identité du CDTM est un préalable nécessaire. Il ne s'agit pas de donner une image pour vendre mais de donner une image qui représente la réalité du CDTM ou/et du mouvement du commerce équitable. Comme pour l'esthétique, les sites des organisations apparentées peuvent servir de base de réflexion, être sources d'inspirations. Dans le cahier des charges, une liste des sites de la veille peut servir à cela, mais bien d'autres sites sur le web pourraient servir à imaginer le futur site du CDTM par rapport à son identité : le site lumineux, coloré et efficace de l'association Wouol ; le site agréable et efficace de la Via Campesina ; le site sobre et efficace sous Spip du Monde Diplomatique ; les sites sobres et efficaces sous Spip d' ADEPA WADAF et de l' IFORD ; le site très efficace du GISTI ; le site sobre, clair, efficace et esthétiquement réussi des Villes en transition. Bien d'autres sites pourraient être apportés par chacune des personnes conviées à la discussion pour imaginer le futur site. Peut-être apporter aussi des contre-exemples à ne pas suivre, des images à ne pas copier. Une piste de réflexion de base : réaliser un site à l'image du CDTM en tant que groupe de personnes ? En tant que lieu historique ? En tant que lieu de diffusion d'information et de débat sur le commerce équitable ?

8 - Détermination d'une limite à la croissance de l'outil convivial. Comme il ne s'agit pas non plus de se limiter pour se limiter - ce qui reviendrait aussi à prendre les moyens pour les fins - une manière d'agir serait de chercher à déterminer le seuil au-delà duquel le CDTM, commencerait à perdre en convivialité. Le mouvement du commerce équitable dans son développement actuel pourrait entrainer le CDTM dans des mutations par l'usage de moyens non conviviaux, moyens dont il ne dispose pour le moment pas. Il est possible qu'une simple discussion entre ses membres règle cette question. Mais il est aussi possible qu'elle les divise, qu'elle conduise à des conflits, qu'elle crée des dissensions voire qu'elle pousse à des scissions. Nous avons vu en effet que la convivialité n'implique pas la tiédeur des relations et que les valeurs qu'elle véhicule peuvent appeler prendre position, à s'affronter sur les idées, les manières de voir et de construire ensemble. Façonner l'image de son propre avenir à plusieurs, engendre naturellement des tensions et des oppositions des points de vue.

9 - Utilisation des outils élaborés en vue de la réalisation du projet. L'enquête sur les besoins et le cahier des charges sont deux outils plus ou moins conviviaux mais qui tels quels peuvent à présent servir de base pour mener les réflexions sur la poursuite du projet. L'enquête sur les besoins, particulièrement, est l'élément pivot et c'est sur ses résultats que nous pouvons espérer construire le projet avec convivialité, cohérence et efficacité.

Conclusion

« *La dignité de l'artiste repose sur son devoir de maintenir en éveil la faculté d'être émerveillé par le monde. Dans cette veille prolongée, il est souvent obligé de varier ses méthodes de stimulation ; mais lui-même, tout au long de cette veille, doit lutter contre l'envie continuelle de s'endormir.* »

G.K. Chesterton

D'abord à travers le stage de fin de formation et désormais dans la poursuite du projet Web plus collectivement je l'espère, cette expérience au CDTM ainsi que la réflexion qu'elle a soulevée sur la convivialité des outils pourrait-elle être transposée dans d'autres cadres documentaires ? Le concept d'outil convivial peut-il servir dans une réflexion sur le choix des outils et être transposé en critères pour l'élaboration des outils dans tous les contextes documentaires ?

Si « *L'homme est un loup pour l'homme* » et si en plus les outils dont il se sert ne sont pas structuré de manière conviviale, sa situation devient sans doute invivable. Il est sujet à la déprime, et au bout du compte il meurt, symboliquement au moins, à sa dignité d'être humain. Cette dignité repose en partie sur sa capacité d'être autonome dans ses choix, grâce à l'exercice conjugué de son intelligence et de sa volonté. Concevoir des outils conviviaux signifie les structurer en gardant à l'esprit les valeurs de la convivialité. Chaque fois qu'une situation le lui permet, la personne autonome - celle qui a conscience de ses priorités - peut mettre en balance les valeurs de la convivialité avec celle de la technicité. Les deux ne s'opposent pas systématiquement car l'outil convivial peut aussi être le plus efficace même sur les valeurs de la technicité : la vitesse, la quantité, l'automatisme notamment. Mais plus souvent, il est convivial parce qu'il est efficace ailleurs, dans la capacité qu'il donne à l'homme d'actualiser les valeurs culturelles, sociales et ontologiques.

Dans la particularité de chaque contexte, dans chaque situation où nous sommes amenés à élaborer, à utiliser des outils, il est important de disposer des moyens intellectuels, affectifs et relationnels qui nous permettent de réfléchir, d'émettre des jugements. Le physique, le corps et l'intelligence dont il est un réceptacle joue aussi un rôle de primordial dans notre capacité à discerner. Cette faculté nous sert à choisir de construire l'outil de telle manière plutôt que de telle autre, à choisir de garder tel outil pour l'utiliser et à choisir de rejeter cet autre là. Les outils conviviaux dont parle Ivan Illich sont ceux qui nous relient *positivement* les uns aux autres et chacun de nous avec notre environnement. Les institutions, les systèmes d'organisation peuvent aussi être considérés comme des outils, plus ou moins conviviaux, selon leur structure. Leur structure conviviale prime logiquement sur celle des outils qu'ils englobent, les outils plus maniables, ceux dont nous nous servons

« à la main ». Ainsi la structure du CDTM, outil de diffusion d'information sur le mouvement du commerce équitable et le tourisme solidaire, prime sur celle du futur site Web qui va y être mis en place. L'objectif de la *convivialité* du CDTM prime sur celui d'un site Web *convivial*. Mais commencer par agir sur ce qui est à sa mesure est sans doute un peu plus sage que de vouloir agir directement sur l'ensemble. J'inverse donc la proposition avec l'espoir suivant : concevoir un site Web convivial pour le CDTM, c'est aussi travailler à la convivialité du CDTM. Ainsi, c*oncevoir le site Web pour la convivialité*, pour respecter le titre anglais du bel ouvrage d'Ivan Illich, dans toutes les acceptions du terme - au moins 3 désormais - est un objectif peut-être utopique, mais d'une utopie réalisable. Cette utopie et les valeurs qu'elle porte, peuvent aider à orienter les actions futures au CDTM, en particulier celles liées à la conception du futur site Web.

Il est trop tard pour développer ici une réflexion sur une application généralisée du concept d'outil convivial aux métiers de la gestion de l'information. Au long du mémoire, j'ai souvent été tenté d'approfondir ma recherche des liens entre les valeurs que portent la convivialité et celles que véhiculent l'information. L'information, loin de n'être que l'évènement dont nous sommes mis au courant, est aussi un ferment de notre faculté d'imaginer et un moteur de nos capacités à agir. C'est pourquoi, gérer l'information requière une autre approche que simplement technicienne : la recherche de ce seul type d'efficacité ne saurait suffire. En articulant la technique avec des valeurs, le concept *d'outil convivial* permet de réfléchir à d'autres moyens, alternatifs peut-être.

Pour conclure je m'en tiens à cette proposition : pour les professionnel-le-s de la gestion de l'information, les outils conviviaux sont ceux qui leur donnent les moyens de lutter contre le plus grand danger qui les guettent, celui d'oublier la finalité de leurs activités, celui d'oublier que l'information est à gérer pour des personnes, les autres mais aussi eux-mêmes. En réalité, les *outils conviviaux de la gestion de l'information* sont les plus efficaces. Conviviaux, ils permettent une actualisation des valeurs. Outils conviviaux de gestion de l'information, ils ouvrent la voie à une qualité de réception de l'information qui lui donne toute sa valeur, ils ouvrent un chemin vers une co-naissance.

Bibliographie

LES CONCEPTS

[1] BENOIST, Jocelyn. *Concepts : introduction à l'analyse*. Paris, Cerf, 2010. 208 pages. ISBN : 978-2-204-09244-9

Ouvrage qui développe ce qu'est un concept. La lecture d'un article critique de cet ouvrage m'a éveillé à l'importance de comprendre ce qu'est un concept en amont de la réflexion sur l'outil convivial. L'auteur trace les limites de nos capacités à saisir la réalité du monde par les concepts. Il adopte la position équilibrée qui consiste à considérer que les concepts sont à relier à la réalité du monde : ils n'existent pas de concept en dehors de toute référence à la réalité. Jocelyn Benoist n'est donc pas idéaliste au sens où il y aurait une préséance des idées sur la réalité. Le concept se construit donc à partir de la réalité et il doit permettre de la saisir en partie. Il y a toujours en retour une partie de la réalité qui échappe au concept : toute la réalité ne se circonscrit pas par l'usage des concepts par la raison. En outre, les concepts permettent d'agir sur la réalité, d'où l'importance qu'il y a à bien les construire.

[2] CHRISTIN, Olivier. *Dictionnaire des concepts nomades en Sciences Humaines.* Paris, édition Métailié. 2010. 464 pages. Collection : sciences humaines. ISBN : 978-2-86424-754-8

Livre que je n'ai pas lu mais sur lequel j'ai entendu un commentaire de l'auteur lui-même dans l'émission « *La Suite dans les idées* », du 9 septembre 2010, sur France Culture. L'auteur y expliquait la complexité cachée qui se trouve derrière beaucoup de termes utilisés en sciences humaines et sociales. Certains sont utilisé en tant que concepts, à tord lorsqu'ils n'ont pas suffisamment été construits. Ainsi l'utilisation de certaines notions souffre parfois d'un manque de travail de réflexion sur la pluralité des sens, ou sur l'histoire de ses usages, ou encore sur les techniques de traduction qui influence le passage d'une langue à une autre. Sur la notion de *convivialité*, un tel travail ébauché par Illich dans « *Tools for conviviality* », pourrait être poursuivit. Peut-être par des questions telles que : en quoi consistait cette pratique à l'origine Angleterre ? Quand et comment les langues et les cultures, allemande avec *mitmenschlichkeit*, et espagnole avec *convivencialidad,* se sont-elles approprié la notion de convivialité. En France, elle s'est incorporée à la langue grâce à Brillat-Savarin, écrivain-voyageur de retour d'Angleterre vers la moitié du 19e. Aujourd'hui elle est souvent utilisée. Ce qu'elle désigne réellement pourrait faire l'objet d'un travail sociologique du même ordre que pour d'autres notions abordées dans cet ouvrage d'Olivier Christin.

[3] PEDAUQUE, Roger T. *Le document à la lumière du numérique.* Caen, C & F Editions, 2006. 218 pages. ISBN : 2-915825-04-1

Ouvrage qui donne l'exemple d'un travail mené collectivement en vue de clarifier la notion de *document* très utilisée dans de nombreux secteurs d'activité et aussi bien que dans les cadres privés. La notion de document connaît une complexification à l'avènement du l'ère numérique, ce qui donne toute sa pertinence à cette (re)-construction collectif du concept. Elle est analysée successivement sous les trois angles d'approche de la forme, du fond et du médium, trois aspects qui caractérisent tout document.

.LES OUTILS, LA TECHNIQUE ET SES ENJEUX

[4] ELLUL, Jacques. *La technique : l'enjeu du siècle.* Paris, Economica, 1954. 426 pages.
ISBN : 978-2-7178-1563-4

L'auteur analyse la notion de technique en mobilisant de nombreux domaines disciplinaires particulièrement en sciences sociales. Il commence par une analyse sémantique, puis historique afin de caractériser la technique. Enfin, par une exploration des domaines sur lesquels la technique se développe, Jacques Ellul, montre l'ampleur du *phénomène technique*, son expansion jusqu'à des domaines non mécaniques, jusqu'à l'humain et le vivant dans lesquelles on l'attend moins. Ouvrage d'une grande clarté, très didactique, passionnant. Là aussi j'ai manqué de temps pour l'aborder avec l'amplitude que j'aurais désiré. Deux autres ouvrage au moins, écrits des années plus tard, prolongent cette étude : *Le système technicien* (1977) et *Le bluff technologique* (1988)

[5] ILLICH, Ivan. *Tools for conviviality = La convivialité.* Edition du Seuil, Paris, 1973.
Collection: Point. ISBN :

Ouvrage dans lequel Ivan Illich développe une analyse des sociétés postindustrielles dans lesquelles les outils sont détournés de leur finalité principale : « *servir la personne intégrée à la collectivité* ». Alors qu'ils sont sensés libérer la personne, à l'inverse beaucoup d'outils, façonné selon l'idéologie productiviste, l'asservissent. Les outils sont envisagé au sens large de moyen pour une finalité, et incluent les « méga outils » tels que sont les institutions, les systèmes de transport ou encore le Droit. Ivan Illich développe la pensée que les outils dont nous nous servons pour vivre en société, peuvent être choisis et élaborés en fonction des valeurs intrinsèques à la *convivialité*. Conçus et choisis pour la convivialité, les *outils conviviaux* sont ceux qui permettent d'en actualiser les valeurs de bases : la survie, l'équité et l'autonomie créatrice qu'Ivan Illich nomme aussi « *capacité de façonner l'image de son propre avenir* ». En réalité - ou finalement, les outils conviviaux sont plus efficaces pour la collectivité que les outils productivistes qui sont destructeurs à moyen ou à long terme. Cette efficacité est d'un autre ordre que ceux des valeurs techniciennes et productiviste, la

quantité, la vitesse ou encore l'automatisme. Choisir la convivialité des outils implique de rechercher d'autres critères de l'efficacité, axés sur l'être et le faire plus que sur l'avoir. En outre, la question des limites est centrale dans la *structuration* des outils conviviaux. La démesure des outils est facteur de perte de leur structure conviviale.

[6] SIMONDON, Gilbert. *Du mode d'existence des objets techniques.* MEOT, 1958.

Dans cet ouvrage l'auteur cherche à expliquer ce qui dans la civilisation a provoqué le phénomène de techno-phobie. Il y apporte des réponses optimistes quant à l'utilité de la technique et à la capacité de l'homme en s'en faire une alliée, sans se laisser aliéné par elle. Son analyse fait appel à la philosophie, et a divers sciences humaines, de la psychologie à la sociologie. Personnellement, la lecture de notes de lectures à propos de cet ouvrage m'ont donné à croire qu'il s'agit d'un ouvrage incontournable sur la question du rapport de la personne à la technique. Mon regret est de n'avoir pas pris le temps de le lire dans le texte.

METIERS DE LA GESTION DE L'INFORMATION

[7] BRETELLE-DEMAZIERES, Danièle. « *Mutations récentes d'une relation ancienne.* ». Documentaliste - Sciences de l'Information. 2009 vol. 46, n° 3 .p. 32 à 35. ISSN : 0012-4508

Article très éclairant sur les fonctions des documentalistes dans leurs relations aux usagers. L'auteur prend appui sur le passé et sur les exemples des bibliothécaires anglo-saxons pour analyser les évolutions des fonctions des professionnels de la gestion de l'information en France. Elle va jusqu'à leur assigner une dimension éthique en les plaçant dans la perspective globale des défis à relever pour la personne humaine, aussi entendue comme citoyenne. Les bonnes manières d'appréhender et de faire usage d'une information devenue surabondante ne sont pas innées. La formation dans les milieux professionnels et en dehors s'avère de plus en plus nécessaire. Elle répondrait ainsi aux recommandations internationales du début des années 2000 d'une « nouvelle alphabétisation », en vue de s'adapter à nos *sociétés de l'information*, que Danièle Bretelle-Demazières préfère nommée *sociétés du savoir*. Elle fini par exposer les 2 fonctions centrales des professionnel-le-s de l'information qu'elle envisage pour l'avenir : médiation et accompagnement à la recherche.

[8] Collectif d'auteurs. *Le métier de documentaliste*. Paris, 2008, éditions du cercle de la librairie. 464 pages. ISBN : 978-2-7654-0961-8

Ouvrage synthétique qui aborde les métiers de la gestion de l'information sous de nombreux angles : sociologique, technique, relationnel, documentaire, institutionnel, etc. Je me suis parfois référé à cet ouvrage comme introduction à un domaine : notamment les notions de

données, de document, d'information, de connaissance ou de société de l'information. Une lecture de cet ouvrage (pas forcément linéaire) permet de réaliser la multitude des champs disciplinaires qui concernent les professionnel-le-s de la gestion de l'information.

[9] OTLET, Paul. *Traité de documentation : le livre sur le livre, théorie et pratique.* Bruxelles, éditions Mundaneum Palais mondial, 1989. 431 pages. ISBN : 2-87130-015-1

Ouvrage que j'aurais souhaité lire plus, pour y discerner en quoi la question de la convivialité des outils de la documentation s'inscrit dès les origines dans les métiers plus souvent qualifiés aujourd'hui profession de la gestion de l'information. Paul Otlet imagine dans cet ouvrage un outil documentaire qui pourrait être un préfiguration de l'Internet : « *Ici, la table de travail ne serait plus chargée d'aucun livre. À leur place se dresse un écran et à portée un téléphone. Là-bas au loin, dans un édifice immense, sont tous les livres et tous les renseignements… De là, on fait apparaître sur l'écran la page à lire pour connaître la réponse aux questions posées par téléphone, avec ou sans fil. (…) Utopie aujourd'hui, parce qu'elle n'existe encore nulle part, mais elle pourrait bien devenir la réalité pourvu que se perfectionnent encore nos méthodes et notre instrumentation*. » Il faudrait chercher dans l'ouvrage si cette prémonition s'accompagne d'une réflexion sur l'impact d'une telle évolution technologique sur les relations humaines. Paul Otlet en effet considérait l'organisation du savoir comme un chemin vers la Paix entre nations.

LES USAGERS ET LEURS BESOINS

[10] DEJOURS, Christophe. *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel : critique des fondements de l'évaluation*. Paris, Institut National de la Recherche en Agronomie, 2003. 84 pages ISBN : 978-2-7380-1108-4

Ouvrage a priori peu relié au sujet *des outils conviviaux pour la documentation* mais à la lecture duquel j'ai pris plus conscience de l'ampleur et des exigences d'une recherche pour connaître les besoins réels des personnes en information. Christophe Dejours développe une réflexion - étayée par de nombreux exemples et à base de protocoles expérimentaux - à travers laquelle il cherche à faire comprendre toute la difficulté qu'il y a à trouver des critères objectifs pour évaluer le travail d'une personne. A l'inverse il en vient à avancer que la seule vraie connaissance possible du travail appartient à l'ordre du subjectif. Toute méthode d'évaluation devrait donc partir de cette réalité, plutôt que se parer de fausse scientificité. Ces analyses des limites de la connaissance du travail seraient à mettre en parallèle avec les méthodes d'analyse des besoins réels en information des personnes, qui sont une des clés de l'exercice de la gestion de l'information. Sans cette connaissance,

l'orientation système prend le pas sur les pratiques. Les méthodes à préconiser en priorité seraient finalement celles qui permettent le mieux à la subjectivité de se manifester : les méthodes d'enquête dans lesquelles la parole est la plus à même de surgir.

[11] DONNAT, Olivier. *Pratiques culturelles et usages de l'Internet*. 2007. Document disponible en octobre 2010 sur le site : http://www.culture.gouv.fr/deps

Document issus de l'enquête plus générale sur les pratiques culturelles de Français. Celui-ci est axé sur les usages de l'Internet et met en relief les différences d'usages entre générations et aussi que les publics les plus utilisateurs des dispositif culturel classiques (bibliothèque, spectacle vivant, cinéma) sont aussi ceux qui sont les plus pratiquant de l'Internet, mais sans toutefois que cela se face au détriment de leur autre pratiques culturelle. En revanche, en ce qui concerne les générations nées avec le Web, Olivier Donnat reconnaît son incapacité à tirer des conclusions définitives mais ces générations pourraient bien adopter l'Internet comme moyen essentiel d'accès à la culture. Cette enquête permet de se faire une idée sur la réalité française des usages de l'Internet et par corrélation, les mutations des usages des lieux documentaires.

[12] GOLKA, Claudine. L'évaluation, un levier du changement ? Bulletin de Bibliothèques de France, 2010, n° 4. pages 11 à 13. En ligne sur le site du BBF au 12 décembre 2010 : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-04-0011-002

Article dans lequel sont exposés des cas pratiques de méthodes d'évaluation dans des bibliothèques. L'auteur explique comment procéder au choix des critères et des indicateurs. La thèse centrale de l'article est que la pratique de l'évaluation dans les lieux documentaires se justifie à condition d'adapter les méthodes aux contextes et aux personnes et de ne les mettre en pratique que dans les perspectives de l'orientation usagers : dans le but des du meilleur service des personnes.

[13] LE COHADIC, Yves. *Usages et usager de l'information*. Paris, Nathan, 1997. Collection 128, information et documentation, 128 pages. ISBN : 2-09-190366-3

Ouvrage qui place les usagers et les usages qu'ils font de l'information au centre des pratiques documentaires. La lecture de cet ouvrage - même partielle - a été capitale pour me familiariser à cette idée renversante qui est la quintessence du métier : penser d'abord à l'objectif final qui est de rendre service à une personne ou un groupe de personnes communément nommé les usagers. La lecture de cet ouvrage est venue confirmer cet enseignement que je considère crucial dispensé au long de l'année à l'INTD et qui devra orienter par la suite toute mes pratiques documentaires en temps que professionnel de l'information et de la documentation : « besoins des usagers d'abord, technique après.»

[14] PAPY, Fabrice. *Technodocumentation : des machines informationnelles aux bibliothèques numériques*. Paris, Éditions Lavoisier, 2009. Collection Germes Sciences.260 pages. ISBN : 978-2-7462-1989-2

Ouvrage très référencé qui aborde la question de la place de la technologie dans la société de l'information. L'auteur met l'accent sur les nombreux disfonctionnements qu'engendrent les approches techno-centrées qui font un objectif de l'avancée technologique et des applications qu'elles permettent en matière de communication des informations. J'ai approché cet ouvrage avec les travaux de Dominique Wolton sur la différence entre les deux dimensions - fonctionnelle et normative - de la communication et de l'information. Ces réflexions étayées invitent au discernement sur des objectifs de l'usage des technologies de l'information et de la communication et à une attention portée à la détermination des priorités. Créer des systèmes qui donnent accès à l'information, servir les besoins en information, permettre la transmission de la connaissance etc.

[15] PERRIAULT, Jacques. *La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer.* 256 pages. Paris, Flammarion, 1989. ISBN : 2-08-066050-0

Ouvrage dans lequel est développée une analyse phénoménologique de la relation de l'usager aux machines qui peuvent lui servir à entretenir des relations de communication où bien à travers lesquelles il lui est communiqué un message. Si les machines dont il est question, de la radio à l'ordinateur, ne sont pas celles exactement du sujet de mémoire, les réflexions menées par Jacques Perriault sur les manières intemporelles dont les usagers ont tendance à détourner les usages prévus initialement par les concepteurs de ces machines, m'ont donné à réfléchir sur la conception du site. Elles ont concouru à remettre la question des usages et des usager au centre de ma réflexion. J'aurais aimé lire ce livre et l'intégré plus tôt dans le déroulement de ma mission !

[16] POISSENOT, Claude ; RANJARD, Sophie ; *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2005. 350 p. (Les cahiers de l'ENSSIB, 2) ; ISBN: 978-2-910227-56-2

Ouvrage découvert tardivement dans le processus d'écriture du mémoire, qui je le pense, serait à lire dans le but d'étudier les moyens de connaissance des besoins réels en information des usagers qui y sont proposés. D'après les auteurs, cette connaissance est de plus en plus reconnue comme fondamentale pour l'exercice des métiers de la gestion de l'information longtemps *orientés système*. Les critères de la convivialité des outils pourraient servir à évaluer les outils de connaissance proposés par les auteurs.

[17] REVUE QUART MONDE. *Internet : au service de qui ?* n°187. Août 2003. 62 pages. ISSN : 0980-7764

Dossier d'une dizaine d'articles qui traitent du rôle de l'informatique et de l'Internet dans la société de l'information selon le point de vue des personnes les plus pauvres et exclues. La question de la fracture numérique est abordée. Dans une perspective positive sont interrogés des usages de l'Internet au service des plus pauvres et de la lutte contre l'exclusion. Je place cette référence dans cette rubrique des usagers et leurs besoins car beaucoup d'articles donnent à réfléchir sur les besoins en information et en communication de personnes dont l'avis n'est généralement pas recueilli : ils y a beaucoup de témoignages et d'analyses sur l'informatique, l'Internet et ses usages.

LA CONCEPTION DE SITES WEB

[18] BOUCHER, Amélie. *Ergonomie Web : pour des sites Web efficaces*. Paris, édition Eyrolles, 2009. 450 pages. ISBN : 978-2-212-12158-2

Ouvrage de référence sur l'ergonomie Web qu'il serait sans doute bon de consulter pour la suite du projet Web au CDTM. Dès la préface, Amélie Boucher met l'accent sur l'urgence qu'il y a à passer d'une logique de diffusion et de mise en accès (qui peine souvent à sortir de *l'orientation système*) à la pratique et à la recherche continuelle du meilleur service à rendre aux internautes. La lecture en amont des articles (courts) de Joëlle Cohen - à minima d'articles du site *ergolab* - pourrait aussi aider à aborder cet ouvrage sous un angle positif.

[19] BRU BEAU, Emmanuelle. *La conception d'un site-Web : quelle gestion de projet ?* 2007. 1 volume. 131 pages. Mémoire pour obtenir le Titre professionnel de Chef de projet en ingénierie documentaire. INTD. 2007

Mémoire très didactique qui reprend point par point les méthodes du mode projet pour ensuite les comparer à la mise en pratique sur le terrain. Mémoire bien documenté, qui m'a servi aussi à trouver des sources en ce qui concerne la question de l'ergonomie.

[20] CASANOVA, Xavier ; COHEN, Joëlle. *L'écran efficace. Une approche cognitive des objets graphiques.* Documentaliste - Sciences de l'information 2001, vol. 38, n° 5-6. Pages 272 à 269. Également disponible sur le site de l'ADBS.

Article dans lequel les auteurs donnent des clés pour concevoir des outils Web qui soient efficaces : qui permettent de passer des soucis de la diffusion et de l'accès à l'information au niveau de la transmission de la connaissance. Les auteurs mobilisent les apports des

sciences cognitives. En outre, ils proposent une grille d'analyse de l'ergonomie visuelle des interfaces graphiques, en vue d'optimiser la conception d'un site Web dans le sens de l'efficacité de la transmission des informations. Cette grille peut aider à passer d'une orientation système à une orientation usagers.

[21] *C'est quoi l'ergonomie informatique ?* ERGOLAB (site Web). Article disponible en ligne le 12 décembre 2010: http://www.ergolab.net/articles/ergonomie-informatique.php

Parmi d'autre article de synthèse disponible sur le site, celui-ci donne les grands principes de l'ergonomie Web. La visite du site et surtout la prise de connaissance de ses contenus - plusieurs articles avec des références - donnerait une bonne introduction à la lecture de l'ouvrage d'Amélie Boucher « *Web Design* ».

[22] GAZZOLA, Lise. *Mise en ligne d'une base de données sur un site Web : respect du droit d'auteur, de la confidentialité des documents et des critères ergonomiques. Le cas de l'Organisation mondiale de la santé animale (OIE).* 2008. 1 volume. 84 pages. Mémoire pour l'obtention du titre professionnel de chef de projet en ingénierie documentaire. INTD. 2008.

La lecture de certaines parties de ce mémoire m'a aidé à réfléchir sur la distinction entre les notions d'utilisabilté et d'usabilité avec celle de convivialité des interfaces Web.

[23] LE GUELVOUIT, Arnaud. *Comment concevoir un site Web ?* Paris, ADBS Éditions, 1999.

Ouvrage relativement ancien pour traiter d'une question pour laquelle la technique semble si importante. Pourtant, les problématiques et les méthodes posées par Arnaud Le Guelvouit, dans cet ouvrage demeurent valables aujourd'hui. Les méthodes de travail, son observation de la divergence entre théories enseignées et applications pratiques sur le terrain, m'ont aidé à réfléchir à mon tour, aussi à comprendre dans les situations que j'ai vécu au CDTM surtout pour la refonte du site-Web. Certains chapitres, tels celui sur le cahier des charges ont aussi participé de ma réflexion pour le mémoire.

[24] RANCIERE, Jacques. *La parole n'est pas plus morale que les images.* Interview dans Télérama, n° 3074, décembre 2008. Propos recueillis par Olivier Pascal-Moussellard.

Lecture qui m'a aidé à réfléchir à la question des images sur le futur site du CDTM. Comme son titre l'indique, le philosophe, reprend dans l'interview l'idée - qu'il développe dans son ouvrage « Le spectateur émancipé » - d'une valeur équivalente des images et des textes. En réaction par rapport au flot envahissant d'images via les canaux des TIC, notre société assigne un statut inférieur aux images. Jacques Rancière rétablit l'équilibre du rapport entre parole et image, les unes comme les autres, les unes avec les autres, peuvent concourir

aussi bien à l'avènement du mensonge ou de l''horreur, et inversement à l'émergence de la beauté ou de la vérité.

LE COMMERCE EQUITABLE

[25] ALBERT, Odile. *Pour un commerce équitable : expériences et propositions pour un renouvellement des pratiques commerciales entre les pays du Nord et ceux du Sud.* Paris, éditions Charles Léopold Mayer, 1998. Collection : Dossiers pour un débat. 167 pages. ISBN : 2843770017. Existe aussi en ligne sous forme de fiches sur le site de la *d-p-h* : http://base.d-p-h.info/fr/dossiers/dossier-45.html (disponible au 12 décembre 2010)

Une des premières publications sur le mouvement du commerce équitable qui dans les années 1990 n'était pas connu du grand public, avant que la diffusion des produit ne se généralise dans les réseaux de la grande distribution. Cet ouvrage restitue des témoignages des acteurs du commerce équitable et des exposés théoriques. C'est un ouvrage qui reste une référence malgré son ancienneté dans l'histoire de la littérature sur le sujet.

[26] DOUSSIN, Jean-Pierre. Le commerce équitable. Paris, P.U.F, 2009. Collection : Que sais-je ? 126 p. ISBN : 978-2-13057131-5

Ouvrage qui respecte le cahier des charges de la collection emblématiques des P.U.F, et introduit au mouvement du commerce équitable. Il en restitue succinctement la genèse, expose les enjeux qui le traversent, et développe ensuite les divers tendances qui l'animent portées par les organisations qui les incarnent. Dès mon premier stage en février, cet ouvrage m'a permis de me familiariser avec le thème. Il m'a ensuite été utile sur la conception du site, comme moyen pour réfléchir à une structuration de l'information, et dans le travail, plus précis encore, sur le langage, les concepts la terminologie. La question de l'équité, de la justice est dès l'origine au cœur du mouvement, c'est elle qui a animé les premiers acteurs en Amérique du Nord. Cette question de l'étique, les valeurs qui sont le point de départ du mouvement, irriguent aussi les questionnements qui surgissent face à toutes les évolutions et aussi les diverses approches du mouvement. Lorsqu'il s'agit d'évaluer les impacts du commerce équitable, et aussi la pertinence des divers modèles qu'il a pu générer jusqu'à présent, ce sont ces valeur initiales, synthétisées dans l'article 23 (al. 3)de la Déclaration universelle des droits de l'homme : « *Quiconque travaille a droit à une rémunération équitable et satisfaisante lui assurant ainsi qu'à sa famille une existence conforme à la dignité humaine* ». C'est parce que cette question des valeurs, de l'éthique et du politique, est à la racine de l'existence même du lieu documentaire qu'est le CDTM, que j'ai voulu la placer au centre de ma réflexion sur mon stage.

[27] DIAZ PEDREGAL, Virginie. *Commerce équitable et organisations de producteurs* ». Paris, l'Harmattan, 2007. Collection : Logiques sociales. ISBN : 978-2-296027084.

- *Le commerce équitable dans la France contemporaine*. Paris, L'Harmattan, 2007. Collection : logiques sociales. ISBN : 9782296019768

Ouvrages de référence sur le commerce équitable issus d'une étude doctorale.. La lecture d'une des préfaces ou introductions m'a éclairé sur le commerce équitable. Elle m'a fait penser que des parties d'ouvrages - préfaces, introductions, chapitres - pourraient être référencés et mis à la disposition des usagers sur le futur site et /ou sur place au CDTM.

L'INTERNET

[28] CARDON, Dominique. *La démocratie Internet : promesses et limites.* Paris, Seuil, 2010. Collection : La République des idées.102 pages. ISBN : 978-2-02-102691-7

Ouvrage dans lequel Dominique Cardon revisite l'histoire de l'Internet sous les angles sociologiques et politiques. Il décèle à l'origine un esprit de l'Internet insufflé par trois déterminants : la mouvance *hippie-technophile et libertaire* de la gauche américaine des années 1970, la prégnance du logiciel libre et l'aspect décentralisé de la circulation de la connaissance. Il analyse comment cet « esprit des origines de l'Internet », est attaqué depuis le départ par des forces opposées qui cherchent à s'accaparer l'outil : d'une part les volontés politiques d'exercice d'un contrôle et d'autre part la main mise des forces économiques à leur profit. En outre la massification des usages de l'Internet depuis l'émergence du Web, accéléré avec à partir de 2005 avec celle du Web 2.0, contribue à fragiliser encore plus cet esprit libertaire et utopique encore vivace cependant. Cet angle d'approche de la connaissance de l'Internet fait sens particulièrement en vue d'élaborer un site Web pour diffuser de l'information sur le mouvement du commerce équitable, mouvement dont la dimension politique est évidente.

[29] CARDON, Dominique. *Médiactivistes*. Paris, Les presses de Sciences po, 2010 . Collection : contester. 147 pages. ISBN : 978-2-7246-1168-7

Ouvrage sans doute à lire dans la continuité du celui-ci-dessus. Dominique Cardon y affine l'analyse des usages de l'Internet à des fins militantes et qui vont dans le sens d'un journalisme alternatif émancipée des puissances du pouvoir et de l'argent. Il distingue deux manières différentes d'utiliser l'Internet en tant que média alternatif : une dans l'esprit de critique et d'analyse des discours des médias classiques et avec comme but de faire advenir la vérité. Le Monde Diplomatique en est un exemple, avec comme exemple un site Internet

crée sous Spip, le logiciel libre développé à l'origine par un de ses journalistes en vue d'une publication en ligne non centralisée. La deuxième manière d'être média alternatif est celle qui consisté « *à devenir soi-même média* », à la façon du réseau Indymédia. L'information et la vérité est recherchée par des personne là où elles sont sans être soumise ensuite au contrôle des « *gate keeper* » (les comités de rédaction dans la presse qui sélectionne les articles selon leur propres critères). Voici le mot d'ordre sur le site d'Indymédia : « *Indymedia un collectif regroupant des organisations de médias indépendants et des centaines de journalistes cherchant à offrir une couverture non marchande, de et à partir de la base. Son objectif est de produire démocratiquement des récits radicaux, exacts et passionnés sur la réalité.* ». Parce qu'il relate de la variété, des expériences – «*en réseau du mouvement altermondialiste, les médias communautaires, l'internet militant, le mouvement des radios libres, la création d'agences de presse dans les pays du Sud* » - cet ouvrage pourrait servir comme base de réflexion sur les objectifs du futur site Web du CDTM.

[30] LESSIG, Lawrence. *Code is law. On liberty in Cyberspace*. 2000 - Harvard Magazine. Disponible au 12 décembre 2010 dans une traduction française sur le site Framablog : http://www.framablog.org/index.php/post/2010/05/22/code-is-law-lessig

Article de référence dans lequel l'auteur propose une analyse de la structure informatique de l'Internet. Effectivement, en dehors de ses infrastructures matérielles, l'Internet repose sur des programmes informatiques élaborés à base de codes (http, html, xls, etc.). D'après Lawrence Lessig, la structuration de ces codes, loin d'être neutre, est le lieu d'actualisation de valeurs telles que la liberté. Cette structuration de l'Internet pleine des valeurs politiques du vivre ensemble, impliquerait que sa conception ne soit pas laissée au seul vouloir et pouvoir des personnes - ingénieurs, informaticiens et décideurs - qui en sont à la base. A l'image des rédacteurs de la Constitution des Etats-Unis, cette présence des valeurs fondamentales dans la loi, c'est-à-dire le code pour l'Internet, impliquerait que chaque citoyen puisse s'en emparer et exercer aussi son pouvoir de décision sur la structuration de cet outil qui prend une importance considérable dans la société. A défaut, ce sont les valeurs fondamentales de la démocratie qui risquent d'être mises à mal par l'Internet et les usages qui découleraient de sa structure, si elle devenait *non conviviale*.

[31] MATHIAS, Paul. *Qu'est ce que l'Internet ?* Paris, éditions Vrin, 2009. Collection : chemins philosophiques. 130 pages. ISBN : 978-2-7116-2236-8

Ouvrage dans lequel l'auteur mène une réflexion d'ordre philosophe sur « l'être de l'Internet » et une analyse qui dépasse les usages qui en sont faits. Il considère l'Internet comme un phénomène total, qui est devenu omniprésent ; il emploie l'anglicisme *pervasif*. Désormais la question se pose : qu'est-ce qui échappe encore à l'influence de l'Internet ? Toutefois, l'auteur nuance cette vision totalisante, en mobilisant finalement deux textes pour

faire résonner le sens qui s'en dégage avec l'*être de l'Internet*. Dans un court extrait des « *Voyages de Gulliver* » de Jonathan Swift, le héro rencontre un savant qui a créé une machine à fabriquer de la connaissance. Pourtant, des disciples sont employés à opérer un tri dans les combinaisons successives que produit la machine, entre celles qui font sens et les autres. De cette courte histoire, Paul Mathias tire la morale suivante : ce qui est déterminant n'est pas la capacité de la machine à créer une infinité de combinaisons mais la capacité des disciples à discerner ce qui fait sens et qui est de l'ordre de la connaissance. Appliquée à l'Internet : la quantité exponentielle des données et des informations que l'Internet permet de faire circuler et auxquelles il donne accès est une chose, mais plus importante est la transformation de cette masse de données et ces flux d'informations en connaissances.

[32] NAUGHTON, John. *Everything you need to know about the internet*. The Guardian - The Observer. 20 juin 2010. Disponible en ligne le 12 décembre 2010 : http://www.guardian.co.uk/technology/2010/jun/20/internet-everything-need-to-know

Article de référence qui pourrait permettre de réfléchir à la structuration conviviale de l'Internet et qui permet en tout cas de se forgé une conception solide d'un outil qui est par ailleurs d'une grande instabilité, en perpétuel mouvement. « *En dépit de toutes les réponses qu'Internet nous apporte, son plein potentiel à transformer nos vies reste encore à découvrir. Voici neuf points clés pour comprendre l'outil le plus puissant de notre époque, et où il nous emmène.* » (extrait d'une introduction à l'article).

[33] WOLTON, Dominique. *L'internet et après ? Une théorie critique des nouveaux médias*. Paris, Flammarion, 1999. Collection Champs. 240 pages. ISBN : 978-2-0812-4081-0

Ouvrage de référence malgré son ancienneté, qui donne à réfléchir sur la société de l'information en remettant en question les discours dominants, qui rabâchent la thèse de la nouveauté, de la rupture de société et empêchent de penser ce qu'il y a de vraiment nouveau dans l'Internet. L'auteur y analyse le développement des nouveaux médias dont l'Internet est la figure emblématique, et qui provoque des jugements allant jusqu'aux extrêmes de l'exaltation, le fol espoir chez certains, à la peur chez d'autre. Il remet l'Internet en perspective par rapport à la société dans ce qu'elle a de propre et d'autonome : les valeurs et la culture. Pour cela, Dominique Wolton s'appuie sur une théorie générale la communication. Il considère que la seule dimension technique - le niveau fonctionnel de la communication – n'engendre pas elle seule une révolution de la communication. Il termine son ouvrage sur une analyse des politiques de l'Union Européenne en matière de communication pour en tracer les limites : elles sont trop souvent axées sur le développement des NTIC et pas suffisamment sur celui des relations culturelles entre les peuples.

Annexes

Annexe n° 1

Questionnaire de l'enquête des besoins en information menée auprès des bénéficiaires de la veille sur le commerce équitable

ENQUETE SUR VOS BESOINS EN INFORMATIONS SUR LE COMMERCE EQUITABLE

En tant que destinataire de la veille sur le commerce équitable diffusée par le CDTM de Paris, nous souhaitons vous informer de notre projet de refonte de notre site internet. Nous voulons en effet le transformer en site d'informations et de ressources sur le commerce équitable.

Afin de mieux répondre aux besoins des futurs visiteurs de ce site, et améliorer notre travail de veille sur le commerce équitable, nous souhaiterions connaître vos usages de l'information dans ce domaine.

Répondre au questionnaire ci-dessous devrait vous prendre une quinzaine de minutes. Pourriez-vous s'il vous plaît nous le renvoyer avant la fin du mois de juillet à l'attention de :

- Gilles Faguet : cdtmparis@yahoo.fr

- Antoine Cathelineau : antoinecathelineau1@gmail.com

Merci de nous renseigner sur votre profil :
cochez les cases ou bien complétez par un commentaire libre

PFCE	☐
Fédération Artisans du Monde	☐
Solidar' Monde	☐
Fairness	☐
Autre, (précisez s'il vous plaît)	....
Fonctions exercées dans l'organisme	....

Organisme d'appartenance lié au commerce équitable:

***

A - **POUR AMELIORER NOTRE TRAVAIL DE VEILLE SUR LE COMMERCE EQUITABLE**

Comment utilisez-vous actuellement les informations de veille reçues du CDTM ?

	OUI	**NON**
Consultez-vous les messages de veille au fur et à mesure de leur diffusion quotidienne ?	☐	☐
Ce type de diffusion vous convient-il (un message pour chaque source signalée) ?	☐	☐
▪ Si non, pourquoi :	....	
La fréquence quotidienne de diffusion vous convient-elle ?	☐	☐
Si non, quelle fréquence vous conviendrait mieux ?		
▪ un message récapitulatif quotidien	☐	☐
▪ un message récapitulatif hebdomadaire	☐	☐
▪ autre	....	
Est-ce que vous archivez les messages reçus ?	☐	☐
▪ Si oui, comment vous y prenez-vous ?	....	
En général, imprimez-vous les documents pour les lire ?	☐	☐
Transmettez-vous à d'autres les informations que vous recevez via cette liste ?	☐	☐
Quelles informations complémentaires pour accompagner les messages de la veille vous seraient utiles ?		
▪ un résumé	☐	☐
▪ une évaluation de la source par le CDTM	☐	☐
▪ autres	....	
Voudriez-vous consulter les archives des messages de veille sur le site du CCTM ?	☐	☐
Seriez-vous prêt à collaborer au travail de veille en signalant au CDTM :		
▪ des sources repérées sur le Web ?	☐	☐
▪ des sites à surveiller en priorité ?	☐	☐

Commentaires et suggestions sur la diffusion de la veille du CDTM :
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

B – POUR CONNAITRE VOS BESOINS PLUS GENERAUX EN INFORMATION

1 - Quels types d'informations, de documents, liés au commerce équitable, utilisez-vous dans le cadre de vos activités ?
....
....
....
....
....
....

2- Quels sites Web utilisez-vous comme source d'information ?

....
....
....
....
....
....

3 - Quelles sources d'information autres que le Web utilisez-vous?

....

………

………

………

………

………

4 - Quels types d'informations sur le commerce équitable aimeriez-vous trouver sur le site du CDTM ?

	OUI	**NON**
Informations générales sur le commerce équitable (définitions, historique, enjeux, avenir, …)	☐	☐
▪ Commentaires et suggestions :	…………………………………………………………… …………………………………………………………… …………………………………………………………… ……………………………………………………………	
Actualité		
▪ Sur les filières (café, cacao, artisanat, etc.)	☐	☐
▪ Sur la réglementation, la certification, la garantie	☐	☐
▪ Sur les acteurs	☐	☐
Informations sur les acteurs :		
▪ Producteurs	☐	☐
▪ Réseaux de distribution	☐	☐
▪ Pouvoirs publics	☐	☐
▪ Militants	☐	☐
▪ Consommateurs	☐	☐
▪ Autres (précisez s'il vous plaît)	…………………………………………………………… …………………………………………………………… …………………………………………………………… ……………………………………………………………	
Dossiers sur des thématiques :		
▪ Produits	☐	☐
▪ Transport	☐	☐
▪ Commercialisation	☐	☐
▪ Garantie, certification	☐	☐
▪ Réglementation par les pouvoirs publics	☐	☐
▪ Dimension environnementale du commerce équitable	☐	☐
▪ Consommation	☐	☐

▪ Plaidoyer, éducation, militantisme	☐	☐
▪ autres (précisez s'il vous plaît)	....	
Informations sur les sources institutionnelles		
▪ Standards de certification	☐	☐
▪ Chartes des organismes du commerce équitable	☐	☐
▪ Lois et réglementations	☐	☐
- au niveau national	☐	☐
- au niveau international	☐	☐
Informations sur d'autres types de sources :		
▪ Etudes d'impact	☐	☐
▪ Travaux universitaires	☐	☐
▪ Articles de presse	☐	☐
▪ Blogs	☐	☐
▪ autres (précisez s'il vous plaît)	....	

****

Nous vous remercions d’avoir répondu à ce questionnaire.

Nous réaliserons une synthèse des résultats de cette enquête, et nous vous l’enverrons dans le courant du mois de septembre.

Annexe n° 2

La synthèse qui va être envoyée au public bénéficiaire de la veille

Cette enquête a été élaborée en vue de comprendre les besoins en information d'un public d'usagers proches du CDTM - de réseaux partenaires - et qui reçoivent quotidiennement des informations sur le commerce équitable ou sur des thématiques voisines, grâce au travail de veille effectué au CDTM. Cette enquête a été menée auprès de ce public par manque de moyen de l'étendre à d'autres publics. En outre, suite à la réflexion menée à travers ce mémoire, je réalise qu'il aurait sans doute été beaucoup plus efficace - aussi dans le sens de la convivialité - de réaliser une enquête par entretien et non par questionnaire- cf. les développements sur la connaissance des besoins dans le chapitre 5 ci-dessus. Ci-dessous est reproduite la synthèse qui va être envoyées à l'ensemble des personnes auprès desquelles avait été envoyée l'enquête. L'envoi de la synthèse de l'enquête aura lieu avec quelques mois de retard sur ce qui avait été annoncé.

Modèle du document de synthèse à envoyer :

Enquête sur vos besoins en informations sur le commerce équitable

Synthèse et perspectives

Au cours du mois de juillet dernier, nous vous avons soumis un questionnaire d'enquête ayant pour thème l'information sur le commerce équitable. Nous cherchions par ce moyen à mieux connaître vos besoins en information afin d'améliorer notre travail de veille d'une part et d'autre part pour nous lancer dans la conception d'un nouveau site web de diffusion d'information sur le commerce équitable. Cette enquête est un succès puisqu'au moins 15 personnes parmi vous y ont répondu. Dans un temps où peut-être nous nous sentons souvent trop sollicités par ce type d'enquêtes, tandis que nous avons déjà du mal à traiter une information surabondante - ainsi que certain-e-s parmi vous le font remarquer - nous vous remercions d'avoir pris le temps de faire cela et excusons sincèrement les autres qui ne l'ont pas fait.

« Les réponses que vous nous avez faites nous ont aidées à réaliser l'impact de notre travail de veille, et son utilité pour certain-e-s d'entre vous. Vos réponses nous ont également permis de prendre conscience de divers limites ou défauts de notre travail. Nous avons déjà essayé d'en corriger certains. Ainsi comme vous avez pu le remarquer, la fréquence et le format de diffusion, ont été modifiés dans le courant du mois de septembre. D'autres le seront si nous le pouvons par la suite tandis que certaines limites, indépendantes de notre pouvoir, demeureront. Les limites liées à la diffusion sélective de l'information : par

exemple pour remédier à une surcharge d'informations non pertinentes, une diffusion de la veille spécifique pour chacun-e des abonné-e-s, adaptée à ses besoins spécifiques, serait un idéal. Dans le même temps certain-e-s disent être intéressé-e-s par tout type d'informations sur le commerce équitable tandis que d'autres - une personne au moins qui exprime un désir que d'autre éprouve peut-être - seraient même favorable à un élargissement de la veille au thème de la solidarité internationale. Nous allons tenter de prendre en considération ces besoins spécifique à chacun-e, mais la diffusion à distance comporte presque nécessairement des limites en terme de réponse à des besoins particuliers, ne serait-ce que parce qu'ils ne sont pas tous figés. Il faudrait entretenir un dialogue afin de répondre au plus près de vos besoins en information.

Le futur site sera un autre type d'outil mis à la disposition de tous qui pourra permettre un autre type de relation : nous nous efforceront d'un faire un outil maniable, et qui réponde à des besoins variés, les vôtres mais aussi ceux d'internautes qui visiterons le site pour découvrir le commerce équitable. Ce site en est encore au stade de la conception et nous réfléchissons à des moyens d'en faire un outil qui rende service aux personnes sans qu'il ne soit un moyen exclusif de diffusion d'information. Il ne s'agit pas pour nous que le site Web se substitue à des rencontres. Nous sommes convaincus que la connaissance avance aussi par des échanges directs que ceux que les technologies de l'information et de la communication sont impuissantes à rendre. Ce besoin de discussion s'il n'apparaît que très peu dans le questionnaire dont les questions n'appelaient pas ce type d'expression, nous a été révélé au cours d'un entretien avec une étudiante en doctorat qui nous disait le bénéfice qu'elle retirerait d'échanges avec des personnes qui travaillent sur un même thème, mais avec des approches différentes : certaines dans la recherche et l'étude, d'autres dans le plaidoyer, d'autres aussi dans la vente ou encore l'élaboration de projets. Nous réfléchissons dans cette optique à faire aussi du site un outil de communication sur des évènements, des rencontres autour du commerce équitable qui auraient lieu au CDTM ou ailleurs et qui permettraient aux personnes de se rencontrer. Le nouveau site pourrait ainsi avoir cette fonction d'être un outil de communication qui inciterait à la rencontre directe pour celles et ceux qui en éprouveraient le besoin, le désir, donc un outil qui ne s'y substituerait pas.

Voici pour finir une synthèse des réponses à l'enquête. Suit le questionnaire dans son ensemble avec les réponses des 15 Nous n'avons pas cru bon de procéder à des statistiques et avons privilégié la restitution des réponses telles quelles, pensant qu'elles pourraient être sources d'inspiration pour les autres qui les liraient, source aussi de confiance quand en réalisant que d'autres aussi sont confrontés aux mêmes problèmes éprouvés soi même : la surabondance de l'information et les difficultés pour traiter cette question avec pertinence est peut être le problème le plus récurrent, partagé par la plupart d'entre nous, plus ou moins consciemment peut-être. [*Tout cela n'est pas restitué ici en annexe*].

Les points-clé du questionnaire

1 - Les thématiques et les sources de la veille

- Beaucoup sont intéressé-e-s par tous les thèmes et par tous types de ressources : la presse, les travaux universitaires, les études d'impact, etc.
- Certain-e-s sont plus particulièrement intéressé-e-s par des thèmes spécifiques tels que la garantie, la règlementation ou encore le plaidoyer. Les mêmes personnes souvent, sont aussi intéressées par d'autres thèmes mais peut-être à un degré moindre.
- D'autres sont plus intéressé-e-s par une mise en valeur du type de ressources que du thème en lui-même : les travaux universitaires et les études d'impacts sont ainsi pointés par certain-e-s comme un type de ressource pertinent, et à mettre en valeur de manière prioritaire (notamment sur le futur site Web du CDTM). La mise en valeur des travaux universitaire semble être une attente forte de la part de certains bénéficiaires de la veille vis-à-vis du CDTM.

- Des besoins particuliers ont été présentés : une veille plus large sur la solidarité internationale, un plus spécifique sur le tourisme solidaire.

2 - Le mode de diffusion de la veille

La fréquence. Beaucoup parmi vous ont émis le désir d'un autre mode de diffusion de la veille que nous avons pris en considération. Le désormais feu mode de diffusion « un courriel pour chaque ressource » rajoutait à l'effet de saturation souvent ressenti à l'ouverture des boîtes mail de certain-e-s parmi nous. La solution plébiscitée nous a parût être celle d'un unique courriel quotidien dans lequel figurerait l'ensemble des ressources de la veille du jour. Une personne seulement a proposé une diffusion hebdomadaire (sauf erreur de notre part dans la restitution des réponses au questionnaire).

Le format. Beaucoup ont émis des vœux quant au format de diffusion. Pour chaque ressource d'information, le lien-Internet (l'adresse u.r.l) vers la source du document ne semble manifestement pas suffire. Beaucoup pense que le résumé convient bien. D'autres ont émis le vœu de mot-clé, pour aider à comprendre la nature et le sujet du document référencé. Enfin quelques un-e-s souhaiteraient en plus une évaluation de la ressource par les personnes du CDTM. Certaines remarques ont déjà été prise en considération et appliquées (un résumé et des mot-clé en plus du lien vers la ressource documentaire) d'autre vœux ne peuvent être satisfaits selon les moyens actuels du CDTM. Pour mettre en œuvre une évaluation de la ressource, peut-être serait-il envisageable de travailler de manière coopérative avec certain-e-s parmi vous. Le futur site web pourrait être un nouvel outil pour un tel travail. A voir.

Le support. A ce jour, la veille est diffusée par le moyen de la liste à laquelle vous êtes aujourd'hui plus de 50 à être abonné-e-s. Le futur site web a vocation à devenir un nouveau moyen de diffusion de cette veille sans doute complémentaire. En outre dans l'esprit de ce que nous avons déjà signalé ci-dessus sur la pertinence à multiplier les moyens d'accès et d'échanges d'informations sur le commerce équitable, il ne faut pas oublier que le CDTM a l'intension de continuer à diffuser aussi la veille sur place par le moyen de documents au format papier qui sont imprimés et classés et disponible au 20 rue Rochechouart. Certain-e-s parmi vous, tel celui qui trouve « un peu physique » la montée des marches de l'étage pour y accéder, auront peut-être encore la préférence, le désir et la possibilité de venir consulter sur place les documents collecté suivant la veille quotidienne.

Annexe n° 3

Table des matières
du cahier des charges du Projet Web du CDTM

Annexe n° 4

Extrait du cahier des charges du Projet Web du CDTM

Proposition de structuration de l'information sur le site

3 - 1 - Diffuser de l'information / diffuser et signaler des documents

3 - 1 - 1 Structuration par rubrique, sous-rubrique, méga-rubrique selon thèmes ou types de sources

12 rubriques sont proposées, dont certaines contiennent des **sous-rubriques.**

Afin de faciliter la navigation, ces **12 rubriques** sont éventuellement regrouper en **3 « méga-rubriques »**

Une couleur différente propose un regroupement possible des rubriques au sein de ces méga-rubriques.

Certaines de ces rubriques contiennent elles-mêmes des **sous-rubriques**.

En termes de contenus cela correspond à des thèmes déclinés en sous-thèmes.

Un titre indicatif entre guillemets est proposé pour chaque méga-rubrique, rubrique et sous rubrique, mais une réflexion reste à mener sur les intitulé, comme point de départ à la recherche d'ergonomie dans la navigation sur le site : préférence à terminologie : courte, claire, percutante, adaptée aux publics, etc.

I - méga-rubrique : « Pour aborder le mouvement du commerce équitable » **/ « Découvrir »**

1. **rubrique : « Une introduction au commerce équitable »**
2. **rubrique : « Un historique du commerce équitable »**
3. **rubrique : « Les enjeux et les perspectives du commerce équitable »**

II - méga-rubrique : « Quelques grandes thématiques du commerce équitable » / « Approfondir »

4. **rubrique : rubrique :** « **Les rôles des pouvoirs publics »**
   - **sous-rubrique : « La réglementation, la législation »**
   - **sous-rubrique : « Les marchés publics »**

5. **rubrique :** « **Les systèmes de mise en confiance du consommateur »**
   1. **sous-rubrique : « La certification, la garantie »**
   2. **sous-rubrique : « Les prix »**

6. **rubrique :** « **Les acteurs sur l'ensemble de la chaîne »**
   - **sous-rubrique : « Les producteurs »**
   - **sous-rubrique : « Les transports »**
   - **sous-rubrique : « La commercialisation »**
   - **sous-rubrique : « La consommation »**

7. **rubrique :** « **L'éducation au commerce équitable »**
   - **sous-rubrique : « L'éducation au commerce équitable »**
   - **sous-rubrique : « Information du consommateur »**
   - **sous-rubrique : « Le plaidoyer / les campagnes »**

8. **rubrique :** « **Vers un commerce équitable durable »**
   - **sous-rubrique : « Le commerce équitable et le bio »**
   - **sous-rubrique : « Le commerce équitable et l'environnement »**
   - **sous-rubrique : « La consommation responsable »**

9. **rubrique :** « **Prolongements du commerce équitable »**
   - **sous-rubrique : « Le commerce équitable Nord / Nord »**
   - **sous-rubrique : « Le commerce équitable Sud / Sud »**
   - **sous-rubrique : « Le tourisme solidaire »**

III - méga-rubrique : «Autres chemins d'accès aux documents sur le C.Eq.»

10. **rubrique : « Les grandes organisations du commerce équitable »**

11. **rubrique : « Les produits du commerce équitable »**

12. **rubrique : « Le commerce équitable par zone géographique »**

3 - 1 - 2 - Autres entrées possibles

Par ces entrées, il s'agit de donner accès à d'autres types d'informations ou bien de les regrouper ou encore de les présenter différemment que dans les 3 méga-rubriques qui regroupent les 12 rubriques et qui viennent d'être déclinées ci-dessus.

Il est évident que ces entrées seront situées à d'autres endroits que les 12 rubriques thématiques, sur la page d'accueil du nouveau site, et éventuellement sur toutes les pages.

Une couleur différente propose un regroupement possible de ces entrées.

Un titre indicatif entre guillemets est proposé pour chaque entrée.

a - Diffusion de la veille

Idée à creuser éventuellement d'un « panorama de l'info sur le C-Eq sur le Web »

- **module : « Actualités du commerce équitable»**
- **module : « Les insolites du commerce équitable »**
- **module : « Agenda du commerce équitable »**

b - Autres type d'accès

- rubrique : « Des bibliographies » **:**
  - celle d'Odile à télécharger,
  - une ou deux autres en fonction des publics :
    - « les essentiels »
    - « les dernières acquisitions du CDTM » ; « conseils de lecture »
- rubrique : « Autres types de ressources »
  - des vidéos en format cours
  - des documents sonores à pod-caster
- entrée : « Base de données sur le commerce équitable »
- entrée : « Par types de publics » / « Parcours » : (cf. chapitre 2 - 2 - 2 - ci-dessus)
  - « découvrir le commerce équitable »
  - « monter un projet de commerce équitable »
  - « approfondir ses connaissances »

c - En pied de pages

- **page-Web : « Plan du site » :** ou bien en un endroit plus visible considérant que c'est une aide précieuse à la navigation
- **« Mentions légales » :** s'inspirer des sites Ritimo, Rinoceros, Iford, Adepa Wadaf, …
- **« Accès réservés » :** adhérents à la veille, membres du Fairness, contributeurs d'articles, commentateurs

3 - 2 - Présenter le site du CDTM et ses activités

3 - 2 - 1 - Refonte du site actuel

Une possibilité serait de recycler le site actuel du CDTM en réutilisant certaine de ses pages pour les rubriques de présentation sur le nouveau site.

Donner accès à ces pages-Web - pour certaines peut-être légèrement remaniées - via une rubrique bien mise en valeur, bien visible sur la page d'accueil du nouveau-site ressource (éventuellement depuis toutes les pages) : nom possible pour cette rubrique : « CDTM »

Cet accès pourrait aussi être donné par un clic sur le logo du CDTM, placé à un lieu stratégique sur la page d'accueil, (éventuellement sur chacune des pages du nouveau site-Web).

Il serait possible par exemple de supprimer du site actuel les rubriques devenues inutiles parce que redondantes, avec celles sur le nouveau (les quelques une qui diffusent de l'information notamment) et de garder celles qui identifient le CDTM, et qui présente ses services.

Le tableau ci-dessous fait une proposition de recyclage des rubriques du site actuel

- colonne de gauche : rubriques à garder du site actuel et à intégrer dans la partie « Présentation du CDTM sur le nouveau.

- colonne de droite : des rubriques du site actuel à transférer sur le nouveau dans la partie « diffusion d'information / diffuser et signaler des documents » (cf. chapitre 3 - 1 ci dessus). D'autres peut-être à supprimer complètement (réfléchir à cela)

Rubriques du site actuel du CDTM	
À conserver sur le nouveau site	**A supprimer sur le nouveau site**
• « nos activités »	• « Commerce équitable » : Traité de manière beaucoup plus développée dans toute la 2è méga-rubrique
• « notre histoire »	• « Tourisme solidaire » : Traité de manière plus développé dans une rubrique ce la 2è méga-rubrique
• « venir nous voir »	• « Accès à la base de données » : Non plus une page-Web mais par un bouton disponible sur toutes les pages
• « nous soutenir »	• « Vu sur Internet » : Correspond aux modules de diffusion de la veille
• « conditions de prêt »	• « Des campagnes d'action » Traité dans le module « Agenda »
• « nos ressources documentaires »	« Des pistes pour agir » : ???
• « dernières acquisitions »	« Partir pour aider » : ???
• « Agenda »	« Une aide pour les porteurs de projet » : ???
• « Les acteurs historiques du C.Eq»	
• « Autres liens »	

3 - 2 - 2 - Recyclage des pages-Web du site actuel

Une telle option pourrait contribuer à faciliter l'identification du CDTM en tant qu'établissement à l'origine du nouveau site-ressources sur le C.Eq. Les internautes qui connaissent le site actuel trouveraient ainsi plus naturellement un point de repère et feraient le lien entre le lieu physique et le nouveau site-ressources sur le C.Eq.

En outre, cette solution de recyclage des ancienne pages-Web, pourrait bénéficier à l'adéquation entre ces nouveaux services de diffusion de l'information proposés en ligne par le CDTM et ses missions sur place rue Rochechouart. En effet, cette partie correspondante à la présentation du CDTM serait propice à communiquer sur d'éventuelles activités mises en place, de rencontres organisées par le CDTM.

Dans cette option, depuis la page d'accueil et depuis n'importe quelle page de l'ensemble du futur site-Web, l'internaute qui cliquerait sur la rubrique « **CDTM**» ou bien sur le logo, serait redirigé vers cette partie ancienne du site, celle constituées des pages-Web qui auraient été gardées, certaines remaniées, d'autre éventuellement ajoutés.

La partie « **CDTM** » du futur site Web pourraient par exemple être constituée par 3 rubriques, avec leur sous-rubriques respectives. Les voici présentées ci-dessous

1. **rubrique : « Une présentation du CDTM »**

Renseignements utiles
- sous-rubrique : « nos activités »
- sous-rubrique : « notre histoire »
- sous-rubrique : « venir nous voir »
- sous-rubrique : « nous soutenir »

Services proposés
- sous-rubrique : « conditions de prêt »
- sous-rubrique : « nos ressources documentaires »
- sous-rubrique : « dernières acquisitions »
- sous-rubrique : « agenda »

2. **rubrique : « Les partenaires du CDTM »**

- sous-rubrique : « les acteurs historiques du C.Eq» (ADM, FLO, FTAO, etc.)
- sous-rubrique : « les partenaires documentaires et scientifiques » (Ritimo ; réseau Fairness, etc.)

3. **rubrique : « Quelques conseils pour surfer sur le site ressources du C. Eq»**

- sous-rubrique : « topo sur le nouveau site ressources (inciter l'internaute à l'explorer)
- sous-rubrique : « plan du site »

Annexe n° 5

Piste de réflexion sur une structure du site organisée suivant la théorie des fractales

D'après l'émission visualisée sur Arte en octobre 2010

disponible en ligne au 12 décembre 2010 :

Fractales à la recherche de la dimension cachée

Il s'agirait de structurer l'information de la même manière sur le site et sur les lieux physiques du CDTM : dans le sens de la convivialité en vue d'un bénéfice pour le lieu physique et conjointement pour le site Web.

Élaboration d'un outil conviviale et usage des théories de la géométrie des fractales

Géométrie des fractales

Hypothèses et propositions

Le nouveau site comme une «réplique fractale» du centre de documentation

1 - Énoncés théoriques simples de la géométrie des fractales

La géométrie de type fractal se distingue de la géométrie euclidienne[96] en cela qu'elle traite de figures qui se situent aux confins de la seconde et de la troisième dimension[97] n'appartenant ni tout à fait à l'une, ni tout à fait à l'autre. Les figures fractales se situent ainsi quelque part entre la seconde et la troisième dimension.

---

[96] La géométrie euclidienne théorise sur les 3 dimensions de la ligne, du plan et du cube (la « 3D »).Contrairement à la géométrie des fractales, elle ne s'applique par aux formes de la nature : la première permettrait d'appréhender les formes rugueuses de la nature tandis que la géométrie euclidienne qui traites de formes quasi impossibles à trouver telles quelles dans la nature.

[97] Le plan, l'écran sont des éléments de la 2e dimension : un cube, un objet, un espace, donc un centre de documentation appartiennent à la 3e dimension

Une manière différente de regarder la nature et ses phénomènes, permet de distinguer des figures fractales en beaucoup d'endroit. Les figures présentées ci-dessous par analogie, pourrons aider à se figurer une telle manière différente de regarder. De là à dire que tout est fractal dans la nature : non sans doute pas ! En tout cas ce n'est pas ce qu'avance celui qui a théorisé la géométrie fractale.

Hypothèse : cette « manière différente » est question de culture ou d'éducation du regard puisque certains artistes tel le peintre d'estampe japonais Hokusaï, restitue cette manière de voir les phénomènes naturels. Des fractales apparaissent notamment dans sa toile souvent montrée, qui représente une grosse vague.

Les fractales ne sont pas que phénomènes perceptibles visuellement. D'autres sens peuvent aider à les « capter » : l'audition si elle était suffisamment affutée pourrait saisir une régularité fractale de la fréquence des battements du cœur (c'est encore une hypothèse scientifique à ce niveau).

Des formules mathématiques assez simples peuvent restituer cette dimension fractale des phénomènes naturelle. La géométrie euclidienne y a renoncé depuis longtemps (cela explique peut-être les réticences de nombre de scientifiques quand à la validité scientifique de cette « manière différente » de regarder la nature qu'il a été évoquée ci-dessus.

Des applications techniques de la géométrie des fractales ont été mises en œuvre de manière efficiente : une très évidente est celle concernant les antennes de captation de fréquences variées d'émission radioélectriques. Une application assez basique de la géométrie des fractale a ainsi permis de mettre au point les antennes les plus efficaces qui existent à ce jour : ce sont (souvent ou toujours ?) des antennes conçue selon cette géométrie qui équipent les téléphones mobiles.

Pourquoi ne pas envisager d'autres applications techniques ? Parce que ce serait au détriment du bonheur des personnes, en étant nuisibles pour elles par exemple.

Pourquoi à l'inverse imaginer d'autres application de cette géométrie des fractales ? Parce que serait bénéfique pour les personnes, par exemple ; pour les personnes dans leur relations les unes avec les autres, ou pour les personnes dans leurs relations avec leur environnement.

Ainsi, la seule application souhaitable de la géométrie fractale serait :

la construction d'outils conviviaux, de technique conviviales,

donc selon la formulation d'Ivan Illich dès la page 13 de *Tolls for conviviality*, de

« *[…] l'outil moderne […] au service de la personne intégrée à la collectivité, et non au service d'un corps de spécialistes* ».

2 - Exemples de figures fractales

Exemple de représentation d'une branche de fougère modélisée par une figure fractale

On pourrait zoomer autant que l'on veut sur chaque partie et retrouver (théoriquement) indéfiniment le même dessin que celui qui apparaît ici à l'œil nu



Figure dite du flocon de Koch

Le principe est de tracer un triangle avec un côté exactement 3 x plus petit, sur chaque coté du premier triangle. Ensuite on recommence l'opération sur chaque nouveau côté de la nouvelle figure, autant de fois que désiré : théoriquement, une infinité, concrètement, on est vite arrêté bien avant « l'infiniment petit ».

De cette manière, le périmètre de la figure va aussi grandir jusqu'à l'infini.

Cette figure a inspiré une méthode de calcul précis des côtes anglaises tandis que cette opération ne donnait lieu auparavant qu'à des résultats imprécis et toujours différents suivant les géographes.

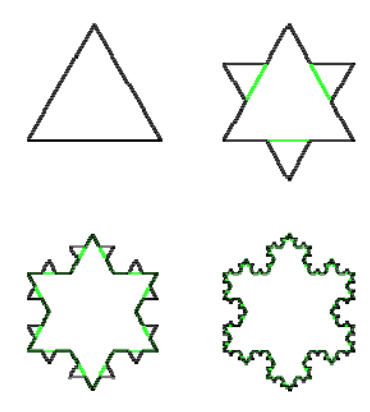
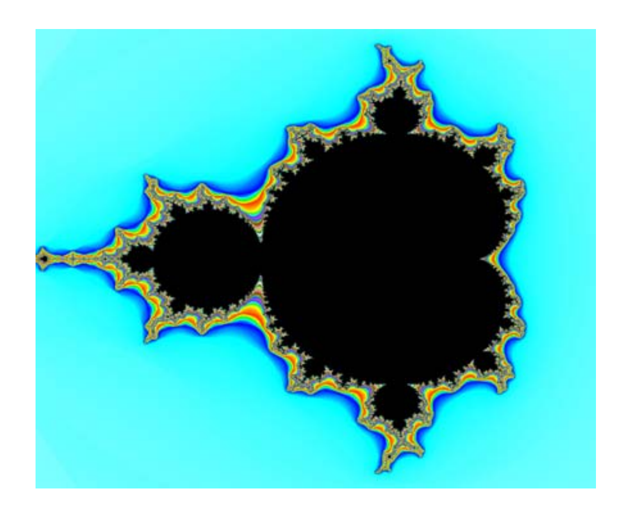


Figure dite *ensemble de Mandelbrot*, du nom du mathématicien qui a mis au point la théorie

Il y a identité de forme des figures aux frontières avec la figure visible.

On aura beau zoomer une infinité de fois sur les zones périphériques, on retrouvera toujours la même figure visible ici à l'œil nu.



3 - Hypothèses ébauchées

« Hypothèse a »

Une application technique qui reposerait sur les théories de la géométrie fractale, permettrait d'**élaborer une technique qui respecte la nature**, donc aussi la nature humaine.

Explications :

Tandis que d'après Jacques Ellul ce n'est pas cas de la technique depuis qu'avec le passage à *la modernité*, elle fait système, depuis qu'elle est devenue *phénomène technique* ou encore *système technicien*. Elle violente le nature profonde de l'être humain

« Hypothèse b »

Elle aurait l'avantage sur d'autres techniques qui ne sont pas neutre culturellement.

Explications :

Un enseignant de l'université de Genève étudie les usages des interfaces informatiques par les personnes de culture chinoise : l'informatique, les ordinateurs, sont très culturellement marqués par leur conception originellement occidentale. Ils sont finalement peu adaptés à d'autres cultures comme la culture chinoise en l'occurrence. Alors qu'il y a longtemps que des programmes informatiques ont été élaborés pour que les ordinateurs puissent rivaliser avec les grands joueurs d'échec - et jusqu'à la victoire historique en 1997 de l'ordinateur baptisé Blue sur Gary Kasparov - aucun programme informatique n'a été élaboré à ce jour qui permette à un ordinateur de battre au jeu de go, ne serait-ce qu'un amateur. Ce jeu chinois n'est pourtant pas spécialement plus complexe que celui des échecs, si l'on s'en réfère au nombre de coup possible.

L'œuvre de Gilbert Simondon - qui comme Jacques Ellul a beaucoup travaillé sur la question de la Technique - témoigne de cette structuration culturellement marquée de techniques, et donc aussi des outils tels que les interfaces Web en sont aussi au sens où nous avons considéré la notion d'outil à la suite d'Ivan Illich.

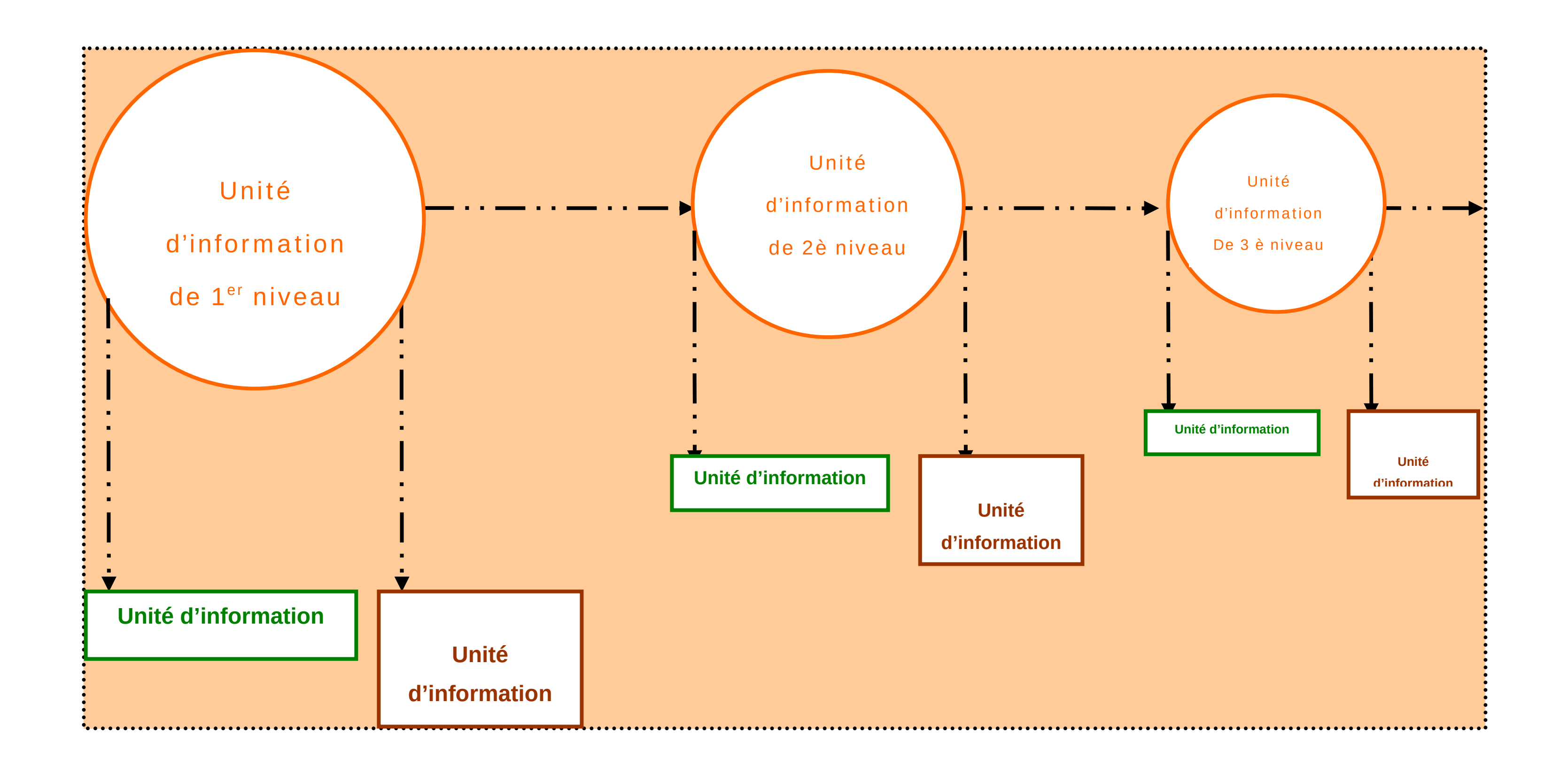
« Hypothèse c »

Il y existe intuitivement un lien fort entre la **convivialité** et le respect de la **nature humaine**, reste à construire ce lien par une articulation des concepts : peut-être reporter la formulation précise et l'élucidation de l'hypothèse a des études ultérieures.

4 - Propositions en vue de l'élaboration du nouveau site Web du CDTM, qui découleraient des hypothèses posées, si elles étaient validées

a - L'information sur le site serait structurée de *manière fractale.*

Schéma de structuration fractale simple de l'information



198

b - L'information sur la page d'accueil serait structurée de manière fractale avec celle présente et qui circule dans les locaux du CDTM.

Une idée simple serait de dessiner le plan du CDTM et de proposer une navigation à partir de ce plan ; ce serait là une manière d'intégrer l'espace en deux dimension de l'écran d'ordinateur à l'espace en trois dimension du CDTM : la géométrie des fractales permet cela puisqu'elle est justement

c - Une structuration fractale des pages Web, celles des modules d'accès réservés, et des interfaces de saisie pour les documentalistes

d - Il y aurait sans doute une pertinence encore plus grande à structurer de manière fractale, ces pages Web accessible aux documentalistes qu'en ce qui concerne les pages de l'interface publique. En effet ces espaces réservés sur le site sont des outils de travail pour les documentalistes de même que le lieu physique lui-même. En revanche, pour les internautes qui ne se déplaceraient jamais au CDTM rue Rochechouart, la structuration fractale des pages Web en relation avec le lieu physique, semble à priori moins importante. Les usagers qui se déplaceront au CDTM et qui auront consulté le site, eux devraient, selon ces hypothèses trouver un bénéfice à cette technique de structuration des pages Web et de l'information sur ces pages Web, appliquée selon le principes de la géométrie fractale.

Répétons-le à présent :

Ces propositions de structurations fractales des pages Web, et de l'information sur ces pages Web seraient pertinentes dans le cas où les hypothèses de départ seraient vérifiées, c'est-à-dire :

Si corrélation était validée entre géométrie fractale et ordre naturel (cela ne dépendra de travaux d'autres champs scientifiques que ceux dont il est ici question.

Si ensuite la convivialité de l'outil était établie comme un critère solide d'adaptation à la nature humaine : qu'il n'y ait au moins pas ambivalence entre les deux. A priori des critères qui ont jusqu'ici été posés de la structuration conviviale de l'outil, celui qui se rapproche le plus d'adaptation à la nature humaine est celui de survie. Mais sans doute ce critère n'est t il pas suffisant, ou pas suffisamment explicité pour permettre de conclure ici à une adéquation parfaite entre les deux exigences : *adapté à la nature humaine* et de *structuration conviviale de l'outil.*